

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2013**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

CHOIRINA TIEN ROSYADI

NIM : 10340204

PEMBIMBING:

- 1. UDIYO BASUKI, S.H., M.Hum.**
- 2. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**

ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2014

ABSTRAK

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Asas dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar utama terwujudnya pelayanan yang maksimal. Dalam menganalisis dan mengkaji pelayanan publik, penyusun memilih Dinas Perizinan sebagai obyek penelitian, karena dari data yang penyusun dapatkan, Dinas Perizinan Yogyakarta memiliki indeks kepuasan dalam memberikan pelayanan yang tinggi di tahun 2013. Berdasarkan data tersebut, diajukan pokok masalah, bagaimana prosedur dan proses pelayanan di Dinas Perizinan, dan apakah Dinas Perizinan sudah merealisasikan asas dalam Undang-undang Pelayanan Publik?

Untuk menjawab pertanyaan di atas, penyusun melakukan penelitian. Metode yang penyusun gunakan dalam melakukan penelitian yaitu jenis penelitian *field research* atau penelitian lapangan dengan narasumber pejabat bagian pengembangan kinerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Penyusun menggunakan pendekatan secara yuridis empiris, serta menggunakan metode wawancara dalam mengumpulkan data. Metode wawancara digunakan dalam menganalisis upaya Dinas Perizinan dalam merealisasikan Undang-undang Pelayanan Publik. Jenis data yang digunakan yaitu metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian menegaskan bahwa belum seluruhnya asas dalam pelayanan publik terealisasikan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Asas dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan belum dapat terealisasikan. Kendala yang dialami Dinas ialah Sumber Daya Manusia yang belum mencapai target 100%. Sumber Daya Manusia yang belum maksimal menjadi kendala utama Dinas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas pelayanan publik.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Choirina Tien Rosyadi
NIM : 10340204
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Judul : **Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
Tahun 2013**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah benar asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 20 Mei 2014

Penyusun



Choirina Tien Rosyadi
NIM. 10340204



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara;

Nama : Choirina Tien Rosyadi

NIM : 10340204

Judul : **Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/ tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 20 Mei 2014

Pembimbing I

Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.

NIP. 19730825 199903 1 004



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal: Persetujuan Skripsi

Lamp: -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara;

Nama : Choirina Tien Rosyadi

NIM : 10340204

Judul : **Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/ tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Mei 2014

Pembimbing II

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.

NIP. 19790719 200801 1 012



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: UIN.02/K.IH-SKR/PP.00.9/0036/2014

Skripsi dengan Judul : **Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Choirina Tien Rosyadi
NIM : 10340204
Telah di Munaqasyahkan pada : 12 Juni 2014
Nilai Munaqasah : A-/93

dan dinyatakan telah diterima oleh Prodi ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tim Munaqasyah
Ketua

Udiyo Basuki, S.H., M.Hum
NIP. 19730825 199903 1 004

Penguji I

Iswantoro, S.H., M.H.
NIP. 19661010 199202 1 001

Penguji II

Ach. Tahir, S.H.I, S.H., LL.M., M.A.
NIP. 19800626 200912 1 002

Yogyakarta, Juni 2014

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum



Prof. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 195701 199503 1 001

MOTTO

*“Orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi
tentram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya
dengan mengingat Allah-lah hati menjadi tentram”*

(Ar Ra’d: 28)

*Percaya akan kekuasaan dan kekuatan Allah itu akan
mnenangkan jiwa*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penyusun persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orangtuaku yang telah berusaha dengan tulus membimbing hidupku hingga saat ini, Ayahanda dan Ibunda tercinta, tiada hentinya kupanjatkan doa semoga Allah selalu memudahkan segala urusannya

Segenap saudara-saudara sedarah, kakak dan adik-adikku, semoga kalian semakin mengingat Allah dimanapun kalian berada

Teruntuk adikku, kau menjadi inspirasi dalam perjalananku, perjuanganmu dalam menghadapi cobaan menjadikan keluarga kita tahu bahwa kematian itu dekat dengan kehidupan

Segenap sahabat Ilmu Hukum, kita semua tetap sahabat walau mungkin kita tak lagi satu atap dalam kelas

Ku ucapkan banyak terima kasih kepada Seseorang yang telah mendukung dari awal sampai akhir, aku dan kamu semoga akan menjadi "kita"

Terimakasih kepada UIN SUNANKALIJAGA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على امور الدنيا والدين اللهم صل وسلم على محمد وعلى اله

وصحبه اجمعين اما بعد

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013”, tak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kasih sayang bagi umat manusia.

Penyusunan skripsi ini guna memenuhi dan melengkapi persyaratan mencapai gelar sarjana hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tidak akan terselesaikan penyusunan skripsi ini tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari pihak-pihak:

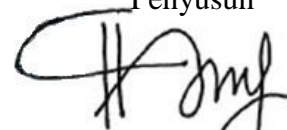
1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy’arie, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus sebagai Pembimbing, penyusun ucapkan terima kasih atas bimbingan yang telah diberikan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

4. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, dukungan serta masukan sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi ini.
5. Bapak Darsana S.H. selaku Kepala Seksi Pengembangan Kinerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta beserta staf yang telah memberikan waktunya guna memberikan keterangan dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan staf Ilmu Hukum yang telah memberikan bekal yang bermanfaat selama studi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Kepada segenap keluarga, khususnya kedua orangtua yang telah memberikan inspirasi dalam hidup.
8. Seluruh sahabat-sahabat Ilmu Hukum yang telah senantiasa menjadi teman yang selalu memberikan keceriaan walaupun dalam duka.
9. Kepada seseorang yang spesial penyusun ucapkan banyak terima kasih atas waktu yang diberikan dengan tulus selama ini.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penyusun mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penyusun dan pembaca. Aamiin yaa Rabbal ‘alamiin.

Yogyakarta, 9 Mei 2014

Penyusun



Choirina Tien Rosyadi

NIM: 10340204

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoretik	9
F. Metode Penelitian	17
G. Sistematika Pembahasan	20

**BAB II TINJAUAN TENTANG GOOD GOVERNANCE DAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAH DAERAH**

A. Pemerintahan Daerah

1. Arti dan Terminologi.....	22
2. Pembagian Urusan Pemerintah	24
3. Pembentukan Daerah	26
4. Asas-asas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.....	27
a. Asas Desentralisasi.....	29
b. Asas Dekonsentrasi	30
c. Asas Tugas Pembantuan	31

B. Good Governance

1. Pengertian Good Governance	32
2. Prinsip Good Governance	33
3. Asas Good Governance.....	36
a. Asas Kepastian Hukum.....	36
b. Asas Keseimbangan	37
c. Asas Kesamaan	37
d. Asas Bertindak Cermat	37
e. Asas Motivasi Untuk Setiap Putusan	38
f. Asas Jangan Mencampur-adukkan Kewenangan.....	38
g. Asas Permainan yang Layak	39

h. Asas Keadilan atau Kewajaran.....	39
i. Asas Menanggapi Pengharapan yang Wajar.....	39
j. Asas Meniadakan Akibat-akibat Suatu Keputusan yang Batal	40
k. Asas Perlindungan atas Pandangan Hidup.....	40
l. Asas Kebijaksanaan	40
m. Asas Penyelenggaraan Kepentingan Umum	41

C. Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik.....	41
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	43
3. Asas Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik	44
4. Pengertian Keterbukaan Informasi Publik	46
5. Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.....	48
6. Hubungan Pelayanan Publik dengan Keterbukaan Informasi Publik	49
7. Kewajiban Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan.....	51

BAB III TINJAUAN TENTANG DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA

A. Deskripsi Wilayah Kota Yogyakarta	
1. Letak Wilayah	53
2. Luas Wilayah	55
B. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, Strategi dan Kebijakan Serta Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	56
C. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	58
D. Struktur Organisasi dan Susunan Kepegawaian	60
E. Fungsi, Tugas dan Tata Kerja Pegawai	61
F. Jenis Pelayanan	77

BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2013

A. Prosedur Pelayanan Publik	80
B. Implementasi Pelayanan Publik	
Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013	84
C. Kendala Dalam Memberikan Pelayanan	93

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi suatu negara yang berdasarkan hukum atau peraturan-peraturan dalam setiap pemerintahannya, warga negaranya wajib tunduk dalam aturan-aturan yang ada di negara tersebut. Hukum yang diciptakan menjamin dan melindungi hak-hak warganya, baik di bidang sipil dan politik maupun di bidang sosial, ekonomi, dan budaya. Untuk melindungi hak setiap warga, pemerintah harus melayani hak-hak warga dengan baik agar terbentuk negara yang sejahtera.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.¹

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna:

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²

Berdasarkan Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

¹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010) hlm. 3.

² <http://kamusbahasaIndonesia.org/>

³Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011) hlm. 11.

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa segala macam bentuk pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang meminta layanan. Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan pelayanan yang memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur.

Di dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Pelayanan Publik disebutkan:

“Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.”

Berdasarkan Undang-undang tersebut, jelas disebutkan bahwa pemerintah harus memberikan informasi kepada pemohon tanpa mempersulit proses dan prosedur.

Lembaga atau dinas yang melayani kebutuhan barang, jasa, maupun pelayanan administratif mempunyai proses dan prosedur yang harus dilaksanakan oleh pemohon. Dalam Undang-undang telah disebutkan bahwa proses dan prosedur tersebut dilaksanakan secara cepat dalam pelayanan, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana. Namun, dalam kenyataannya lembaga

maupun dinas tidak dapat memberikan pelayanan seperti yang disyaratkan dalam Undang-undang. Lembaga ataupun dinas lebih mempersulit proses dan prosedur dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat.

Berdasarkan masalah tersebut di atas penyusun bermaksud untuk mengkaji dan menganalisis keterbukaan informasi publik dalam melayani masyarakat yang menginginkan informasi di dinas. Dalam menganalisis dan mengkaji pelayanan publik, penyusun memilih Dinas Perizinan sebagai obyek penelitian, karena dari data yang penyusun dapatkan, Dinas Perizinan Yogyakarta memiliki indeks kepuasan dalam memberikan pelayanan yang tinggi di tahun 2013.⁴

Jika dibandingkan dengan Dinas Perizinan Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul, Dinas Perizinan Kabupaten Kota Yogyakarta memiliki indeks kepuasan tertinggi pada tahun 2013. Indeks kepuasan masyarakat Dinas Perizinan Kabupaten Sleman tahun 2013 yaitu 68,725 dari 100.⁵ Sedangkan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul masih kurang dalam sosialisasi, sehingga masyarakat belum paham tentang syarat-syarat yang diperlukan untuk mengurus sebuah izin. Masyarakat juga menilai, retribusi izin yang ditetapkan, misalnya

⁴ <http://perizinan.jogjakota.go.id/> diakses pukul 13.46 tanggal 13 Februari 2014

⁵ [Dppd.sleman.kab.go.id/](http://dppd.sleman.kab.go.id/) diakses pukul 16.13 tanggal 25 Mei 2014

untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dirasakan masyarakat masih cukup mahal.⁶

Jenis Izin	Skor/Nilai	Keterangan
IMB	80,15	Nilai Konversi:
Izin Gangguan	82,27	25,00 - 43,75 = Tidak baik
SIUP	81,68	43,76 - 62,50 = Kurang baik
TDP	83,16	62,51 - 81,25 = Baik
TDUP	85,37	81,26 - 100,00 = Sangat Baik
Izin Penelitian/KKN	85,37	
Lain-lain	84,38	
Izin Pararel	83,25	
Nilai Rata-rata	83,60	

*Nilai IKM Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013 (Triwulan I)

Oleh karena itu penyusun tertarik melakukan penelitian di Dinas Perizinan dengan judul Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah, maka ada beberapa hal yang dapat dirumuskan sebagai pokok masalah:

1. Bagaimana proses dan prosedur pelayanan serta keterbukaan Dinas Perizinan Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada publik?

⁶ <http://perijinan.bantulkab.go.id/> diakses pukul 16.46 tanggal 25 Mei 2014

2. Apakah Dinas Perizinan Yogyakarta sudah merealisasikan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?
3. Kendala apa saja yang dihadapi Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada publik?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:
 - a. Untuk mengetahui proses dan prosedur pelayanan serta mengetahui keterbukaan Dinas Perizinan Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada publik.
 - b. Untuk mengetahui realisasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Perizinan Yogyakarta.
 - c. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Adapun kegunaan penulisan skripsi ini adalah:
 - a. Secara teoritis, pembahasan terhadap permasalahan-permasalahan diatas diharapkan akan menimbulkan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai proses dan prosedur, serta keterbukaan Dinas Perizinan Yogyakarta dalam melayani masyarakat. Sehingga

- skripsi ini dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan, menambah dan melengkapi perbendaharaan dan koleksi karya ilmiah.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan pengetahuan, terutama pada penerapan perundang-undangan di Lembaga Pemerintah. Sebagai bahan masukan bagi Dinas terkait, agar dapat meningkatkan pelayanan.

D. Telaah Pustaka

Survey awal dari beberapa literatur pustaka dalam rangka membantu penyusunan dalam melakukan penelitian adalah keharusan yang tidak dapat dihindari. Beberapa literatur yang sedikit banyak memiliki keterkaitan dengan objek penelitian dan skripsi ini diantaranya:

Fitri Atur Arum, dalam skripsinya “Mekanisme dan Implikasi Pelayanan dan Surat Izin Usaha Perdagangan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul berdasarkan Perda No. 14 Tahun 2011 tentang Perizinan Bidang Perindustrian dan Perdagangan”.⁷ Membahas mengenai mekanisme surat izin, sedangkan skripsi yang penyusun ajukan lebih membahas mengenai implementasi dari pelayanan publik di Dinas Perizinan.

⁷ Fitri Atur Arum, “Mekanisme dan Implikasi Pelayanan dan Surat Izin Usaha Perdagangan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul berdasarkan Perda No. 14 Tahun 2011 tentang Perizinan Bidang Perindustrian dan Perdagangan”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri, Tahun 2013 diakses <http://digilib.uin> pada 11 Februari 2014

Skripsi Danang Firdianto, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepercayaan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus”.⁸ Skripsi tersebut memfokuskan pada kepercayaan masyarakat, sedangkan skripsi yang penyusun ajukan lebih memfokuskan pada realisasi peraturan pelayanan publik di Dinas Perizinan.

Nurul Mukhilda, dalam “Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar)”.⁹ Meneliti akuntabilitas pelayanan publik, sedangkan dalam skripsi yang penyusun ajukan lebih meneliti tentang realisasi Undang-undang Pelayanan Publik.

Jeffry Ari Wibowo, menulis “Implementasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Berdasarkan Perda Nomor 84 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul”. Menitikberatkan pemberian surat izin usaha perdagangan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.¹⁰ Sedangkan skripsi yang penyusun ajukan lebih menitikberatkan kepada realisasi Undang-undang Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Yogyakarta.

⁸ Danang Firdianto, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepercayaan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus, Tahun 2011 diakses <http://eprints.umk.ac.id> pada 8 Maret 2014

⁹ Nurul Mukhilda, “Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanudin, Tahun 2013, diakses <http://repository.unhas.ac.id> pada 8 Maret 2014

¹⁰ Jeffry Ari Wibowo, “Implementasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Berdasarkan Perda Nomor 84 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Tahun 2012 diakses <http://law.uui.ac.id> pada 11 Februari 2014

Penelitian dan skripsi tentang izin maupun pelayanan publik tersebut di atas amatlah menarik untuk dikaji. Oleh karena itu penyusun tertarik untuk mengkaji mengenai pelayanan publik, dengan fokus kepada peranan Undang-undang pelayanan publik di Dinas Perizinan Yogyakarta.

E. Kerangka Teoretik

Dalam melakukan analisis pada penelitian ini, kerangka teori yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Otonomi Daerah

Pemerintahan daerah tidak terlepas dari pemerintah pusat, pemerintah daerah tetap mempunyai hubungan dalam segala bidang dengan pemerintah pusat. Pemerintah pusat memberikan wewenang kepada pemerintah daerah dalam hal pelayanan kepada daerah masing-masing. Berdasarkan pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam Pasal 16 disebutkan:

- a. Hubungan dalam bidang pelayanan umum antara Pemerintah dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi:
 - 1) Kewenangan, tanggung jawab, dan penentuan standar pelayanan minimal;
 - 2) Pengalokasian pendanaan pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah; dan

- 3) Fasilitasi pelaksanaan kerja sama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum.
- b. Hubungan dalam bidang pelayanan umum antar pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi:
- 1) Pelaksanaan bidang pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah;
 - 2) Kerja sama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum; dan
 - 3) Pengelolaan perizinan bersama bidang pelayanan umum.
- c. Hubungan dalam bidang pelayanan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Asas umum penyelenggaraan negara yang terdapat dalam Pasal 3 Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme juga memiliki peluang untuk digunakan dalam Hukum Administrasi. Asas tersebut yaitu:

1. Asas kepastian hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
2. Asas tertib penyelenggaraan negara, yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.

3. Asas kepentingan umum, yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
4. Asas keterbukaan, yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
5. Asas proporsionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
6. Asas profesionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keahlian, kode etik, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Asas akuntabilitas, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹¹

Asas-asas yang tercantum dalam Undang-undang No. 28 Tahun 1999 di atas ditujukan untuk para penyelenggara negara secara keseluruhan.¹²

¹¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, edisi revisi (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 241-242.

¹² *Ibid.*,

2. Instrumen Pemerintahan

Instrumen pemerintahan yang dimaksud ialah alat-alat atau sarana-sarana yang digunakan oleh pemerintah atau administrasi negara dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan, pemerintah melakukan berbagai tindakan hukum, dengan menggunakan sarana atau instrumen seperti alat tulis, sarana transportasi, gedung-gedung perkantoran, dan lain-lain, yang terhimpun ke dalam *publiek domain* atau kepunyaan publik. Di samping itu, pemerintah juga menggunakan berbagai instrumen yuridis dalam menjalankan kegiatan mengatur dan menjalankan urusan pemerintahan dan kemasyarakatan, seperti peraturan perundang-undangan, keputusan-keputusan, peraturan kebijaksanaan, perizinan, dan sebagainya.¹³

3. Tugas-tugas Pemerintah dalam Negara Hukum (*welvaartstaat*)

Menurut Presthus tugas negara meliputi dua hal, yaitu: *policy making*, ialah penentuan haluan negara dan *task executing*, yaitu pelaksanaan tugas menurut haluan yang telah ditetapkan oleh negara. Pembagian Tugas negara menjadi dua ini juga dikemukakan oleh Hans Kelsen, yaitu: politik sebagai etik, yakni memilih tujuan-tujuan kemasyarakatan dan politik sebagai teknik yakni bagaimana merealisasikan tujuan-tujuan tersebut. Sedangkan Van Vollenhoven membagi tugas negara menjadi empat: membuat peraturan dalam bentuk undang-undang baik dalam arti formal

¹³ *Ibid.*, hlm. 95

maupun materiil yang disebut *regeling*, pemerintahan dalam arti secara nyata memelihara kepentingan umum yang disebut *bestuur*, penyelesaian sengketa dalam peradilan perdata yang disebut *yustitusi*, mempertahankan ketertiban umum baik secara preventif maupun represif yang didalamnya termasuk peradilan pidana yang disebut *politie*.¹⁴

Seiring dengan perkembangan kenegaraan dan pemerintahan, ajaran negara yang kini dianut oleh negara-negara di dunia yaitu negara kesejahteraan (*welfare state*). Konsep negara ini muncul sebagai reaksi atas kegagalan konsep *legal state*. Dalam perkembangannya muncul gagasan yang menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggungjawab atas kesejahteraan rakyatnya, yaitu *welfare state*.¹⁵

Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan berkaitan pula dengan bentuk negara tertentu. Dalam negara yang berbentuk kesatuan, ada dua kemungkinan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan yaitu sentralisasi atau desentralisasi. Penyelenggaraan pemerintahan secara sentralisasi berarti seluruh bidang-bidang pemerintahan diselenggarakan oleh pemerintah pusat, sedangkan dengan desentralisasi berarti penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan tidak hanya dijalankan oleh pemerintah pusat tetapi juga oleh satuan pemerintahan daerah yang pada umumnya bertumpu

¹⁴ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara...* hlm. 10

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 11

pada prinsip otonomi, kebebasan dan kemandirian daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangga daerah.¹⁶

4. Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik

Asas-asas umum pemerintahan yang baik ini ditujukan untuk pemerintahan tiap daerah. Asas-asas umum pemerintahan yang baik diantaranya:

- a. Asas kepastian hukum
- b. Asas keseimbangan
- c. Asas kesamaan dalam mengambil keputusan pangreh
- d. Asas bertindak cermat
- e. Asas motivasi untuk setiap keputusan pangreh
- f. Asas jangan mencampur-adukan kewenangan
- g. Asas permainan yang layak
- h. Asas keadilan atau kewajaran
- i. Asas menanggapi pengharapan yang wajar
- j. Asas meniadakan akibat suatu keputusan yang batal
- k. Asas perlindungan atas pandangan (cara) hidup pribadi
- l. Asas kebijaksanaan
- m. Asas penyelenggaraan kepentingan umum¹⁷

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 13

¹⁷ S.F Marbun, Moh. Mahfud MD, *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 2009) hlm. 59-60.

5. Asas-asas Pelayanan Publik

Lebih terperinci mengenai pelayanan publik yang nantinya akan penyusun bahas dalam skripsi ini adalah asas yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kepentingan umum. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
2. Kepastian hukum. Jaminan kewajiban dan hak terwujudnya dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak. Pemberi pelayanan tidak boleh membedakan suku, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemenuhan hak dan kewajiban harus sebanding antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.
6. Partisipatif. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Setiap warga negara berhak atas pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok yang rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan diselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik disebutkan bahwa pelayanan harus memenuhi kewajiban dan hak bagi pemohon informasi. Pasal 2 ayat (2) menyebutkan “Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.”

Dalam penelitian ini, asas tersebut di atas menjadi tombak untuk menganalisis apakah pelayanan di Dinas Perizinan sudah memenuhi asas-asas yang terdapat dalam Undang-undang pelayanan publik dan Undang-undang keterbukaan informasi publik.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan masalah

Merupakan cara kerja atau tata cara kerja untuk memahami obyek yang menjadi sasaran dari pada ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Pada penelitian ini, penyusun menggunakan pendekatan secara yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris adalah penelitian hukum yang mempergunakan sumber data yang berasal dari fakta-fakta yang berlaku dalam masyarakat secara langsung.¹⁸

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan berupa hasil wawancara dengan para informan (pihak yang kompeten untuk di wawancarai). Dan data yang nantinya diperoleh langsung dari Dinas Perizinan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang terdiri dari:

Pertama, Bahan hukum primer yang berupa bahan-bahan kepustakaan yang meliputi bahan-bahan hukum, diantaranya: Undang-undang Nomor

¹⁸ Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) hlm.156.

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, atau aturan hukum yang lainnya, dan bahan-bahan bacaan yang terkait dengan penelitian.

Selanjutnya, Bahan Hukum Sekunder yang terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan tentang permasalahan hukum. Kemudian, Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberi petunjuk, informasi terhadap kata-kata yang butuh penjelasan lebih lanjut yaitu Kamus Hukum, ensiklopedia, dan beberapa artikel dari media internet.¹⁹

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan. Studi Kasus atau Penelitian Lapangan adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.²⁰

Karena bentuk penelitian ini adalah studi lapangan maka penyusun menggunakan metode observasi dalam melakukan penelitian. Dengan itu penyusun akan mengetahui apakah Dinas Perizinan sudah merealisasikan

¹⁹ *Ibid*, hlm. 158.

²⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 8.

Undang-undang Pelayanan Publik dan Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Selain observasi, penyusun juga menggunakan metode wawancara dalam mengumpulkan data. Metode wawancara digunakan dalam menganalisis upaya Dinas Perizinan dalam merealisasikan Undang-undang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik serta respon masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas perizinan.

Metode selanjutnya yaitu dokumentasi. Metode ini penyusun gunakan, untuk menjadikan bukti penelitian yang penyusun lakukan di Dinas Perizinan Yogyakarta.

4. Analisis Data

Jenis data yang digunakan yaitu metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Pendekatan kualitatif lebih menekankan kepada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif.²¹

²¹ *Ibid*, hlm. 5.

5. Lokasi Penelitian

Dalam menganalisis dan mengkaji pelayanan publik, penyusun memilih Dinas Perizinan sebagai obyek penelitian, karena penulis rasa dinas tersebut lebih banyak memberi layanan kepada masyarakat. Mengingat tugas dan wewenang Dinas Perizinan yang menyangkup banyak hubungan dengan kehidupan masyarakat, seperti yang disebutkan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta No 18 Tahun 2011. Dan berdasarkan data yang penyusun peroleh Dinas Perizinan Yogyakarta mempunyai indeks pelayanan masyarakat yang tinggi, sehingga penyusun berpendapat bahwa lebih tepat melakukan penelitian di Dinas Perizinan Yogyakarta.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran mengenai arah dan tujuan penelitian ini, maka penyusun menjelaskan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Dalam Bab I penyusun menguraikan mengenai alasan memilih judul Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013. Bab I terdiri dari beberapa sub bab, yaitu: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teoretik, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Pada Bab II penyusun menjelaskan tentang teori pendukung mengenai permasalahan yang diteliti diantaranya yaitu Asas-asas Pemerintahan yang

Baik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Bab III memaparkan mengenai wilayah kerja atau kegiatan Dinas Perizinan Yogyakarta, tata kerja Dinas Perizinan Yogyakarta, dan tupoksi Dinas Perizinan Yogyakarta.

Pokok penelitian disajikan pada Bab IV, yaitu membahas analisis tentang implementasi pelayanan publik di Dinas Perizinan Tahun 2013. Bab ini menjelaskan apakah Dinas Perizinan sudah merealisasikan kewajiban sebagai pelayan publik sesuai dengan asas-asas yang ada dalam Undang-undang pelayanan publik dan Undang-undang keterbukaan informasi publik. Dan menganalisis kendala-kendala apa yang dialami oleh Dinas Perizinan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Bab V berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan atas hasil penelitian dan saran-saran hasil analisis yang telah dibahas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisa yang dilakukan oleh penyusun, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Perizinan dituntut untuk bisa berlaku profesional, sesuai dengan asas pelayanan yang tercantum dalam Undang-undang Pelayanan Publik. Proses dan prosedur pelayanan di Dinas perizinan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dengan dibentuknya standar waktu, Dinas Perizinan dapat memaksimalkan kinerja penyelesaian tepat waktu dan dengan prosedur yang sederhana.
2. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta belum sepenuhnya memenuhi asas dalam Undang-undang Pelayanan publik.
 - a. Asas Kepentingan umum telah terpenuhi. Dalam upaya mewujudkan terlaksananya asas ini, Dinas Perizinan menyediakan sistem nomor antrian.
 - b. Asas Kepastian hukum telah terpenuhi. Upaya Dinas dalam mewujudkan asas ini adalah dengan adanya sosialisasi mengenai pentingnya surat izin dan prosedur pelayanan di Dinas Perizinan.

- c. Asas Kesamaan hak telah terpenuhi. Upaya dinas untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan diberlakukannya sistem nomor antrian.
- d. Asas Keseimbangan hak dan kewajiban telah terpenuhi. Untuk memenuhi hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pemohon, Dinas mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat.
- e. Asas Keprofesionalan belum terpenuhi. Profesionalitas menjadi salah satu kendala dalam pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Karena tidak semua pegawai di Dinas sesuai dengan bidangnya.
- f. Asas Partisipatif telah terpenuhi. Dalam hal ini upaya Dinas dalam memperhatikan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan adalah dengan memberikan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- g. Asas Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif telah terpenuhi. Asas ini diwujudkan Dinas Perizinan dengan pemberian layanan terbaik sesuai standar operasional pelayanan. Adanya pelayanan dan keringanan biaya bagi pemohon yang kurang mampu menjadi bentuk pelayanan yang adil.
- h. Asas Keterbukaan telah terpenuhi. Dengan cara, Dinas Perizinan mempunyai website sendiri, dimana dalam website tersebut memuat pendaftaran jenis surat izin yang akan dibuat, proses dan prosedur pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan di Dinas Perizinan.

- i. Akuntabilitas telah terpenuhi. Mengenai proses penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab, Dinas mempunyai standar dalam memberikan pelayanan. Setiap bulan pegawai Dinas melaporkan hasil kerjanya dalam rapat bulanan. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perizinan Yogyakarta benar-benar bertanggung jawab atas kinerjanya.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk perlakuan khusus bagi kelompok rentan Dinas perizinan memberikan pelayanan dengan mendahulukan pemohon. Dalam hal fasilitas bagi kelompok rentan di Dinas Perizinan belum menyediakan. Untuk difabel juga belum diadakan fasilitas khusus. Hanya, bagi kelompok rentan, petugas memberi pelayanan dengan mengantar dan membimbing dari pengambilan nomor antrian hingga masuk ke dalam loket pengurusan surat izin.
- k. Ketepatan waktu belum dapat terpenuhi. Dengan adanya standar waktu dan untuk mewujudkan hal tersebut Dinas perizinan melakukan kerja lembur apabila permohonan surat dalam suatu waktu berjumlah sangat banyak. Namun upaya tersebut belum dapat menjadikan terselesaikannya pengurusan surat izin dengan tepat waktu. Pengurusan surat izin masih memerlukan waktu yang cukup lama dikarenakan kurangnya pegawai dalam menangani banyaknya pemohon.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan belum sepenuhnya terpenuhi. Dalam Indeks Kepuasan Pelayanan tahun 2013, hal

kecepatan penyelesaian surat izin memperoleh nilai terendah dibanding Indeks yang lain, yaitu dengan indeks 3,07. Dalam kemudahan pelayanan, Dinas telah berupaya agar masyarakat dapat dengan mudah mengurus surat izin. Dengan adanya sistem online menjadikan masyarakat lebih mudah mengakses pengurusan surat izin. Keterjangkuan biaya pelayanan mempunyai Indeks yang cukup, yaitu 3,12 dari nilai maksimal 4.

3. Kendala paling utama yang dialami oleh Dinas Perizinan yaitu keprofesionalan. Dikarenakan Sumber Daya Manusia yang kurang memadai. Pegawai Dinas Perizinan dari jumlah seluruhnya, kurang dari 80% yang sesuai dengan bidangnya.

B. Saran

Berdasarkan kurangnya pencapaian kinerja yang maksimal di Dinas Perizinan. Maka diuraikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan pelayanan yang lebih maksimal, Dinas perizinan sebaiknya menempatkan pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Agar profesionalitas penanganan pelayanan masyarakat dapat terpenuhi. Perkrutan pegawai perlu diperhatikan agar terpenuhinya Sumber Daya Manusia yang baik. Seleksi ketat dalam perekrutan pegawai dirasa perlu agar tercapainya Sumber Daya Manusia yang benar-benar mumpuni dan berada dalam bidangnya.

2. Dinas Perizinan perlu meningkatkan lagi fasilitas, terutama bagi kelompok rentan, difabel, atau kelompok yang perlu mendapatkan perlakuan khusus. Untuk fasilitas yang saat ini ada memang sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat perlu diperhatikan dengan mendengar aspirasi ataupun saran yang diberikan oleh masyarakat. Nilai kepuasan masyarakat tahun 2013 terutama bagian kecepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah. Maka Dinas Perizinan perlu melakukan evaluasi lebih terhadap indeks tersebut, agar nantinya tercipta pelayanan yang lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Kelompok Buku

Assiddiqie, Jimly, *Pokok-pokok Hukum Tata Negara Pasca Reformasi*, Jakarta Barat: Bhuana Ilmu Populer, 2007.

Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

C.S.T Kansil, *Perbandingan Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Cetakan ketiga 2008.

Firdianto, Danang, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepercayaan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus, Tahun 2011.

Arum, Fitri Atur, “Mekanisme dan Implikasi Pelayanan dan Surat Izin Usaha Perdagangan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul berdasarkan Perda No. 14 Tahun 2011 tentang Perizinan Bidang Perindustrian dan Perdagangan”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri, Tahun 2013.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Haris, Syamsudin, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah “Desentralisasi, Demokratisasi, dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah”*, Jakarta: LIPI Press, 2007.

HAW, Widjaja, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

HR, Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.

Huda, Ni'matul, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Bandung: Nusa Media, 2009.

Wibowo, Jeffry Ari, "Implementasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Berdasarkan Perda Nomor 84 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Tahun 2012.

Marbun, S.F, Moh. Mahfud MD, *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Liberty, 2009.

Mukhilda, Nurul, "Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanudin, Tahun 2013.

Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2010.

Rianto Nugroho D, *Otonomi Daerah Desentralisasi Tanpa Revolusi*, Jakarta: Elekmedia Komputindo Kelompok Gramedia, 2000.

Sedarmayanti, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik)*, bagian Ketiga, Bandung: Mandar Maju, 2007.

Sirajuddin, dkk, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press, 2011.

Soehino, *Perkembangan Pemerintah Daerah*, Yogyakarta: Liberty, 1991.

Sunarno, Siswanto, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006.

Sutedi, Adrian, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.

Yani, Ahmad, *Hubungan Keuangan Daerah antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.

B. Kelompok Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

C. Kelompok Makalah, Artikel, Jurnal, dan Website

Tim Suara Pembaruan, *Otonomi Daerah, Peluang dan Tantangan*, Jakarta Pusat: Percetakan Penebar Swadaya, 1995.

Wiharto, *Seminar tentang Sistem Transparansi Nasional dalam Pelayanan Publik*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM, Yogyakarta: 15 Maret 2011.

Dppd.sleman.kab.go.id/

<http://kamusbahasaIndonesia.org/pelayanan>

<http://perizinan.jogjakota.go.id/>

<http://perijinan.bantulkab.go.id/>

Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d Januari 2013

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,33												
2.	Persyaratan pelayanan	3,30												
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75												
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31												
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,28												
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32												
7.	Kecepatan pelayanan	3,13												
8.	Keadilan rrendapat pelayanan	3,23												
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,31												
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13												
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95												
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57												
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44												
14.	Keamanan pelayanan	3,41												
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,37												
Nilai IKM		84,23												

Jumlah rata-rata responden	525													
Jumlah responden s/d Januari 2013														525

Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	85,52	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	IMBB	80,68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Izin Gangguan (HC)	82,53	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	SIUP	80,13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	TDP	82,54	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	TDUP	86,98	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	Izin Lainnya	85,30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	Izin Paralel	84,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perizinan		84,23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	235	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	IMBB	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Izin Gangguan (HO)	95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	SIUP	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	TDP	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	TDUP	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	izin Lainnya	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	Izin Paralel	71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Responden		525	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.


NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Mengetahui,
Ka. Bid. Regulasi & Pengembangan Kinerja

Disiapkan
Ka. Sie. Pengembangan Kinerja

Yogyakarta, 31 Januari 2013
Diolah
Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Gatot Sudarmo, SH
196809081996031002


Darsana, SH
196501141986121001

Ratih Nugraheni, MA
198408252009022005

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN JANUARI 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,40	3,12	3,23	3,14	3,30	3,25	3,53	3,46	3,33
2.	Persyaratan pelayanan	3,33	3,14	3,23	3,14	3,20	3,25	3,35	3,24	3,30
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,77	3,71	3,75	3,57	3,80	4,00	3,82	3,72	3,75
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,29	3,16	3,22	3,14	3,10	3,25	3,41	3,15	3,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,29	3,21	3,26	3,14	3,10	3,25	3,35	3,35	3,28
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,37	3,21	3,31	3,14	3,20	3,25	3,47	3,32	3,32
7.	Kecepatan pelayanan	3,14	3,00	3,18	3,00	3,00	3,50	3,29	3,13	3,13
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,30	3,17	3,20	3,14	3,30	3,25	3,24	3,32	3,23
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,36	3,22	3,24	3,14	3,40	3,25	3,29	3,37	3,31
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,50	2,43	2,64	2,86	3,10	4,00	3,29	3,14	3,13
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,94	3,97	3,97	3,71	4,00	4,00	3,88	3,96	3,95
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,36	3,51	3,29	3,20	4,00	3,53	3,61	3,57
13.	Kenyamanan lingkungan	3,49	3,35	3,38	3,43	3,40	3,50	3,35	3,45	3,44
14.	Keamanan pelayanan	3,43	3,41	3,38	3,29	3,40	3,25	3,24	3,44	3,41
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,42	3,23	3,30	3,21	3,30	3,48	3,41	3,38	3,37
	Nilai IKM	85,52	80,68	82,53	80,13	82,54	86,98	85,30	84,60	84,23
	Jumlah Responden	235	86	95	7	10	4	17	71	525

Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d Februari 2013

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23											3,28
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19											3,24
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73											3,74
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26											3,29
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,28	3,25											3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26											3,29
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06											3,09
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17											3,20
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,31	3,29											3,30
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11											3,12
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95											3,95
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56											3,57
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39											3,41
14.	Kearifan pelayanan	3,41	3,33											3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32											3,34
	Nilai IKM	84,23	83,02											83,62

Jumlah rata-rata responden	525	582												554
Jumlah responden s/d Februari 2013														1.107

Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08											84,30
2.	IMBB	80,68	81,02											80,85
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73											82,13
4.	SIUP	80,13	82,70											81,41
5.	TDP	82,54	83,93											83,23
6.	TDUP	86,98	84,69											85,83
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49											85,40
8.	Izin Paralel	84,60	82,41											83,50
	Perizinan	84,23	83,02											83,62

Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	235	282											259
2.	IMBB	86	73											80
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71											83
4.	SIUP	7	22											15
5.	TDP	10	14											12
6.	TDUP	4	7											6
7.	Izin Lainnya	17	31											24
8.	Izin Paralel	71	82											77
	Jumlah Responden	525	582											554

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Mengarahui,
Ka. Bid. Regulasi & Pengembangan Kinerja

Disiapkan
Ka. Sie. Pengembangan Kinerja

Yogyakarta, 28 Februari 2013
Diolah
Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Gatot Sudarmono, SH
196809081996031002

Darsana, SH
196501141986121001

Ratih Nugraheni, MA
198408252009022005

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN FEBRUARI 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,23	3,05	3,24	3,27	3,43	3,29	3,29	3,27	3,23
2.	Persyaratan pelayanan	3,17	3,14	3,15	3,23	3,29	3,14	3,19	3,18	3,19
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,74	3,81	3,80	3,73	3,64	3,71	3,71	3,60	3,73
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,17	3,25	3,21	3,23	3,29	3,14	3,42	3,20	3,26
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,18	3,32	3,24	3,23	3,21	3,14	3,52	3,32	3,25
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,27	3,18	3,20	3,27	3,14	3,29	3,32	3,24	3,26
7.	Kecepatan pelayanan	3,02	3,03	3,08	3,14	3,00	3,43	3,23	3,09	3,06
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,16	3,15	3,21	3,14	3,21	3,29	3,39	3,18	3,17
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,29	3,25	3,25	3,32	3,50	3,43	3,39	3,24	3,29
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,32	2,47	2,58	3,23	3,36	3,86	3,29	3,04	3,11
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,96	3,89	3,89	3,95	4,00	4,00	3,97	3,98	3,95
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,53	3,48	3,42	3,32	3,57	3,29	3,52	3,49	3,56
13.	Kenyamanan lingkungan	3,40	3,36	3,42	3,32	3,43	3,43	3,52	3,33	3,39
14.	Keamanan pelayanan	3,34	3,29	3,34	3,23	3,21	3,29	3,42	3,28	3,33
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,32	3,24	3,27	3,31	3,36	3,39	3,42	3,30	3,32
	Nilai IKM	83,08	81,02	81,73	82,70	83,93	84,69	85,49	82,41	83,02
	Jumlah Responden	282	73	71	22	14	7	31	82	582

HASIL AKHIR SURVEI IKM BULAN MARET 2013

1. Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Kuliah Kerja Nyata (KKN)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,40	3,23	3,30										3,31
2.	Persyaratan pelayanan	3,33	3,17	3,21										3,24
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,77	3,74	3,76										3,76
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,29	3,17	3,25										3,24
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,29	3,18	3,25										3,24
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,37	3,27	3,33										3,32
7.	Kecepatan pelayanan	3,14	3,02	3,16										3,11
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,30	3,16	3,26										3,24
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,36	3,29	3,36										3,34
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,50	3,32	3,50										3,44
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,94	3,96	3,97										3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,53	3,59										3,56
13.	Kenyamanan lingkungan	3,49	3,40	3,49										3,46
14.	Keamanan pelayanan	3,43	3,34	3,36										3,37
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,42	3,32	3,39										3,38
Nilai IKM		85,52	83,08	84,81										84,47

Jumlah rata-rata responden	235	282	322											280
Jumlah responden s/d Maret 2013														839

2. Izin Membangun Bangun Bangunan (IMBB)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,12	3,05	2,95										3,04
2.	Persyaratan pelayanan	3,14	3,14	3,05										3,11
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,71	3,81	3,69										3,74
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,16	3,25	3,15										3,19
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,21	3,32	3,15										3,22
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,21	3,18	3,15										3,18
7.	Kecepatan pelayanan	3,00	3,03	2,91										2,98
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,17	3,15	3,06										3,13
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,22	3,25	3,23										3,23
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,43	2,47	2,30										2,40
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,97	3,89	3,91										3,92
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,36	3,18	3,34										3,39
13.	Kenyamanan lingkungan	3,35	3,36	3,25										3,32
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,29	3,23										3,31
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,23	3,24	3,15										3,21
Nilai IKM		80,68	81,02	78,75										80,15

Jumlah rata-rata responden	86	73	87											82
Jumlah responden s/d Maret 2013														246

3. Izin Gangguan (HO)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,23	3,24	3,19										3,22
2.	Persyaratan pelayanan	3,23	3,15	3,19										3,19
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,80	3,75										3,77
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,22	3,21	3,24										3,22
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,26	3,24	3,27										3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,31	3,20	3,24										3,25
7.	Kecepatan pelayanan	3,18	3,08	3,08										3,11
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,20	3,21	3,29										3,23
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,24	3,25	3,39										3,29
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,64	2,58	2,63										2,62
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,97	3,89	3,95										3,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,51	3,42	3,53										3,49
13.	Kenyamanan lingkungan	3,38	3,42	3,40										3,40
14.	Keamanan pelayanan	3,38	3,34	3,37										3,36
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,30	3,27	3,30										3,29
Nilai IKM		82,53	81,73	82,55										82,27

Jumlah rata-rata responden	95	71	75											80
Jumlah responden s/d Maret 2013														241

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN MARET 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,30	2,95	3,19	3,25	3,31	3,43	3,24	3,32	3,24
2.	Persyaratan pelayanan	3,21	3,05	3,19	3,13	3,38	3,14	3,20	3,22	3,20
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,76	3,69	3,75	3,81	3,69	3,71	3,67	3,77	3,74
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,25	3,15	3,24	3,06	3,08	3,29	3,24	3,19	3,29
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,25	3,15	3,27	3,25	3,23	3,29	3,27	3,26	3,24
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,33	3,15	3,24	3,25	3,31	3,43	3,20	3,22	3,28
7.	Kecepatan pelayanan	3,16	2,91	3,08	3,00	3,08	3,43	3,00	3,07	3,09
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,26	3,06	3,29	3,06	3,23	3,14	3,09	3,15	3,20
9.	Kesopanian dan keramahan petugas	3,36	3,23	3,39	3,38	3,31	3,29	3,29	3,39	3,34
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,50	2,30	2,63	3,31	3,38	3,00	3,02	2,97	3,18
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,97	3,91	3,95	3,88	3,92	4,00	3,96	3,96	3,95
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,59	3,34	3,53	3,38	3,23	3,43	3,40	3,45	3,56
13.	Kenyamanan lingkungan	3,49	3,25	3,40	3,25	3,31	3,43	3,40	3,38	3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,36	3,23	3,37	3,31	3,31	3,57	3,42	3,27	3,35
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,39	3,15	3,30	3,29	3,32	3,38	3,29	3,31	3,34
	Nilai IKM	84,81	78,75	82,55	82,20	83,02	84,44	82,36	82,73	83,55
Jumlah Responden		322	87	75	16	13	7	45	74	639

**Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d April 2013**

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29									3,27
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19	3,20	3,24									3,23
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79									3,75
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32									3,30
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,28	3,25	3,24	3,26									3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26	3,28	3,32									3,29
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07									3,08
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20									3,20
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,31	3,29	3,34	3,29									3,31
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21									3,16
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96									3,95
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57									3,57
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44									3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39									3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32	3,34	3,36									3,35
	Nilai IKM	84,23	83,02	83,55	84,03									83,70

Jumlah rata-rata responden	525	582	639	707										613
Jumlah responden s/d April 2013														2.453

**Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73									84,53
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39									80,46
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21									82,00
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52									81,39
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31									83,20
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50									85,40
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62									83,94
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73									83,37
	Perizinan	84,23	83,02	83,55	84,03									83,70

**Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431									318
2.	IMBB	86	73	87	62									77
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71	75	84									81
4.	SIUP	7	22	16	11									14
5.	TDP	10	14	13	15									13
6.	TDUP	4	7	7	6									6
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22									29
8.	Izin Paralel	71	82	74	76									76
	Jumlah Responden	525	582	639	707									613

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Disiapkan
Ka. Sie. Pengembangan Kinerja



Darsana, SH
196501141986121001

Yogyakarta, 30 April 2013
Diolah
Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Ratih Nugraheni, MA
198408252009022005

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN APRIL 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,14	3,00	3,47	3,50	3,09	3,32	3,29
2.	Persyaratan pelayanan	3,25	3,19	3,15	3,09	3,40	3,33	3,18	3,24	3,24
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,79	3,79	3,82	3,64	3,73	3,83	3,73	3,75	3,79
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,23	3,15	3,09	3,13	3,17	3,18	3,26	3,32
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,26	3,24	3,25	3,27	3,20	3,33	3,18	3,30	3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,33	3,31	3,29	3,27	3,20	3,33	3,27	3,29	3,32
7.	Kecepatan pelayanan	3,07	3,02	2,96	2,91	3,07	3,33	3,05	3,17	3,07
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,15	3,20	3,09	3,20	3,17	3,14	3,26	3,20
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,30	3,31	3,23	3,09	3,20	3,50	3,32	3,29	3,29
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,43	2,45	2,55	3,36	3,13	3,50	3,32	2,93	3,21
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,96	3,95	3,96	4,00	4,00	3,83	3,91	3,99	3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,59	3,37	3,36	3,18	3,47	3,50	3,41	3,47	3,57
13.	Kenyamanan lingkungan	3,49	3,29	3,32	3,18	3,33	3,50	3,41	3,47	3,44
14.	Keamanan pelayanan	3,39	3,34	3,36	3,18	3,40	3,33	3,36	3,42	3,39
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,39	3,26	3,25	3,22	3,33	3,42	3,30	3,35	3,36
	Nilai IKM	84,73	81,39	81,21	80,52	83,31	85,50	82,62	83,73	84,03
	Jumlah Responden	431	62	84	11	15	6	22	76	707

Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d Mei 2013

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29	3,25								3,27
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19	3,20	3,24	3,18								3,22
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79	3,76								3,75
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32	3,27								3,29
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,28	3,25	3,24	3,26	3,22								3,25
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26	3,28	3,32	3,24								3,28
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07	3,04								3,08
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20	3,18								3,20
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,31	3,29	3,34	3,29	3,27								3,30
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21	3,18								3,16
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96	3,97								3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57	3,57								3,57
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44	3,42								3,42
14.	Kearifan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39	3,38								3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32	3,34	3,36	3,33								3,34
	Nilai IKM	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29								83,62

Jumlah rata-rata responden	525	582	639	707	677									626
Jumlah responden s/d Mei 2013														3.130

Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73	83,94								84,42
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39	81,42								80,65
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21	80,89								81,78
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52	81,85								81,48
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31	82,36								83,03
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50	81,95								84,71
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38								84,03
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26								82,94
	Perizinan	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29								83,62

Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431	371								328
2.	IMBB	86	73	87	62	100								82
3.	izin Gangguan (HO)	95	71	75	84	63								78
4.	SIUP	7	22	16	11	9								13
5.	TDP	10	14	13	15	10								12
6.	TDUP	4	7	7	6	6								6
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22	41								31
8.	Izin Paralel	71	82	74	76	77								76
	Jumlah Responden	525	582	639	707	677								626

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Disiapkan
Ka. Sie. Pengembangan Kinerja



Darsana, SH
196501141986121001

Yogyakarta, 31 Mei 2013
Diolah
Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Ratih Nugraheni, MA
198408252009022005

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN MEI 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,31	3,18	3,11	3,22	3,10	3,67	3,29	3,18	3,25
2.	Persyaratan pelayanan	3,20	3,19	3,10	3,22	3,00	3,17	3,17	3,14	3,18
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,83	3,73	3,78	3,50	3,83	3,71	3,75	3,76
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,20	3,23	3,21	3,00	3,10	3,17	3,29	3,17	3,27
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,22	3,25	3,22	3,22	3,30	3,17	3,27	3,16	3,22
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,25	3,27	3,19	3,11	3,40	3,17	3,39	3,18	3,24
7.	Kecepatan pelayanan	3,06	2,95	2,98	3,00	2,90	3,17	3,15	3,04	3,04
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,21	3,15	3,22	3,22	3,30	3,00	3,15	3,17	3,18
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,27	3,27	3,24	3,11	3,20	3,17	3,32	3,27	3,27
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,46	2,48	2,48	3,22	3,40	3,00	3,29	2,65	3,18
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,96	3,98	3,98	3,89	4,00	4,00	3,93	3,99	3,97
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,55	3,38	3,54	3,44	3,60	3,33	3,56	3,34	3,57
13.	Kenyamanan lingkungan	3,46	3,34	3,27	3,22	3,30	3,17	3,56	3,39	3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,38	3,37	3,30	3,44	3,30	3,17	3,46	3,35	3,38
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,36	3,26	3,24	3,27	3,29	3,28	3,38	3,25	3,33
	Nilai IKM	83,94	81,42	80,89	81,85	82,36	81,95	84,38	81,26	83,29
	Jumlah Responden	371	100	63	9	10	6	41	77	677

**Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d Juni 2013**

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29	3,25	3,33							3,28
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19	3,20	3,24	3,18	3,28							3,23
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79	3,76	3,78							3,76
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32	3,27	3,31							3,29
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,28	3,25	3,24	3,26	3,22	3,31							3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26	3,28	3,32	3,24	3,32							3,29
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07	3,04	3,16							3,09
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20	3,18	3,24							3,20
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,31	3,29	3,34	3,29	3,27	3,33							3,30
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21	3,18	3,21							3,17
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96	3,97	3,98							3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57	3,57	3,55							3,56
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44	3,42	3,47							3,43
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39	3,38	3,41							3,38
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32	3,34	3,36	3,33	3,39							3,35
	Nilai IKM	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64							83,79
Jumlah rata-rata responden		525	582	639	707	677	487							603
Jumlah responden s/d Juni 2013														3.617

**Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73	83,94	85,55							84,60
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39	81,42	81,71							80,83
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21	80,89	81,16							81,68
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52	81,85	81,47							81,48
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31	82,36	80,17							82,55
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50	81,95	83,57							84,52
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38	87,08							84,54
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26	86,20							83,49
	Perizinan	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64							83,79

**Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431	371	267							318
2.	IMBB	86	73	87	62	100	82							82
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71	75	84	63	47							73
4.	SIUP	7	22	16	11	9	10							13
5.	TDP	10	14	13	15	10	6							11
6.	TDUP	4	7	7	6	6	12							7
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22	41	17							29
8.	Izin Paralel	71	82	74	76	77	46							71
	Jumlah Responden	525	582	639	707	677	487							603

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Disiapkan
Ka. Sie. Pengembangan Kinerja



Darsana, SH
196501141986121001

Yogyakarta, 28 Juni 2013
Diolah
Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Ratih Nugraheni, MA
198408252009022005

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN JUNI 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,37	3,22	3,17	3,20	3,17	3,25	3,29	3,54	3,33
2.	Persyaratan pelayanan	3,29	3,18	3,23	3,00	3,00	3,25	3,35	3,35	3,28
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,76	3,78	3,83	3,80	3,67	3,83	3,88	3,83	3,78
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,28	3,27	3,17	3,20	3,00	3,17	3,41	3,41	3,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,29	3,32	3,30	3,10	3,17	3,25	3,41	3,43	3,31
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,34	3,33	3,19	3,20	3,17	3,08	3,47	3,46	3,32
7.	Kecepatan pelayanan	3,19	3,06	3,00	3,00	3,00	3,17	3,18	3,30	3,16
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,27	3,22	3,15	3,00	3,17	3,17	3,29	3,35	3,24
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,34	3,30	3,19	3,10	3,00	3,42	3,41	3,46	3,33
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,48	2,46	2,47	3,60	3,00	3,50	3,59	3,04	3,21
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,97	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00	3,98	3,98
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,35	3,38	3,40	3,33	3,50	3,59	3,52	3,55
13.	Kenyamanan lingkungan	3,57	3,28	3,34	3,10	3,50	3,25	3,65	3,48	3,47
14.	Keamanan pelayanan	3,48	3,26	3,30	3,20	3,17	3,25	3,53	3,41	3,41
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,42	3,27	3,25	3,26	3,21	3,34	3,48	3,45	3,39
	Nilai iKM	85,55	81,71	81,16	81,47	80,17	83,57	87,08	86,20	84,64
	Jumlah Responden	267	82	47	10	6	12	17	46	487

Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d Juli 2013

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata	
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des		
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29	3,25	3,33	3,29							3,28
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19	3,20	3,24	3,18	3,28	3,23							3,23
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79	3,76	3,78	3,74							3,76
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32	3,27	3,31	3,32							3,30
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,28	3,25	3,24	3,26	3,22	3,31	3,31							3,27
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26	3,28	3,32	3,24	3,32	3,29							3,29
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07	3,04	3,16	3,09							3,09
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20	3,18	3,24	3,24							3,21
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,31	3,29	3,34	3,29	3,27	3,33	3,32							3,31
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21	3,18	3,21	3,10							3,16
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96	3,97	3,98	3,97							3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57	3,57	3,55	3,56							3,56
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44	3,42	3,47	3,42							3,43
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39	3,38	3,41	3,38							3,38
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,37	3,32	3,34	3,36	3,33	3,39	3,36							3,35
Nilai IKM		84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88							83,80
Jumlah rata-rata responden		525	582	639	707	677	487	541							594
Jumlah responden s/d Juli 2013														4.158	

Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata	
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des		
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73	83,94	85,55	85,53							84,74
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39	81,42	81,71	79,21							80,60
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21	80,89	81,16	81,89							81,71
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52	81,85	81,47	79,43							81,19
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31	82,36	80,17	84,76							82,87
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50	81,95	83,57	84,51							84,52
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38	87,08	87,86							85,01
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26	86,20	83,36							83,47
Perizinan		84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88							83,80

Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan													Rata-rata	
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des		
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431	371	267	243							307
2.	IMBB	86	73	87	62	100	82	83							82
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71	75	84	63	47	97							76
4.	SIUP	7	22	16	11	9	10	8							12
5.	TDP	10	14	13	15	10	6	12							11
6.	TDUP	4	7	7	6	6	12	18							9
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22	41	17	24							28
8.	Izin Paralel	71	82	74	76	77	46	56							69
Jumlah Responden		525	582	639	707	677	487	541							594

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Disiapkan
Ka. Sie. Pengembangan Kinerja



Darsana, SH
196501141986121001

Yogyakarta, 31 Juli 2013
Diolah
Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Ratih Nugraheni, MA
198408252009022005

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN JULI 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,40	3,01	3,22	3,25	3,25	3,28	3,50	3,30	3,29
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,00	3,19	3,25	3,33	3,17	3,29	3,16	3,23
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,73	3,66	3,78	3,63	3,75	3,72	3,79	3,77	3,74
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,32	3,16	3,19	3,00	3,25	3,39	3,46	3,25	3,32
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,35	3,22	3,29	3,00	3,33	3,33	3,54	3,29	3,31
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,34	3,13	3,26	3,25	3,25	3,28	3,58	3,27	3,29
7.	Kecepatan pelayanan	3,15	2,93	3,00	2,88	3,17	3,28	3,38	3,11	3,09
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,30	3,12	3,22	3,13	3,33	3,22	3,46	3,20	3,24
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,36	3,23	3,29	3,25	3,42	3,44	3,42	3,29	3,32
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,49	2,37	2,55	2,63	3,25	3,22	3,46	2,98	3,10
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,98	3,96	3,98	3,75	3,92	3,94	3,96	3,96	3,97
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,59	3,29	3,44	3,13	3,67	3,67	3,67	3,59	3,56
13.	Kenyamanan lingkungan	3,47	3,24	3,41	3,50	3,42	3,28	3,58	3,41	3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,42	3,30	3,33	3,13	3,42	3,39	3,42	3,39	3,38
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,42	3,17	3,28	3,18	3,39	3,38	3,51	3,33	3,36
	Nilai IKM	85,53	79,21	81,89	79,43	84,76	84,51	87,86	83,36	83,88
	Jumlah Responden	243	83	97	8	12	18	24	56	541

Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d Agustus 2013

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-rata
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29	3,25	3,33	3,29	3,25					3,28
2.	Persyaratan pelayanan	3,20	3,19	3,20	3,24	3,18	3,28	3,23	3,19					3,23
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79	3,76	3,78	3,74	3,71					3,75
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32	3,27	3,31	3,32	3,31					3,30
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,28	3,25	3,24	3,26	3,22	3,31	3,31	3,26					3,27
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26	3,28	3,32	3,24	3,32	3,29	3,23					3,28
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07	3,04	3,16	3,09	3,02					3,08
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20	3,18	3,24	3,24	3,15					3,20
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,31	3,29	3,34	3,29	3,27	3,33	3,32	3,31					3,31
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21	3,18	3,21	3,10	3,00					3,14
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96	3,97	3,98	3,97	3,96					3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57	3,57	3,55	3,56	3,52					3,56
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44	3,42	3,47	3,42	3,40					3,42
14.	Kesamanan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39	3,38	3,41	3,38	3,34					3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32	3,34	3,36	3,33	3,39	3,36	3,31					3,35
	Nilai IKM	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83					83,68

Jumlah rata-rata responden	525	582	639	707	677	487	541	265						553
Jumlah responden s/d Agustus 2013														4.423

Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-rata
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73	83,94	85,55	85,53	84,16					84,66
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39	81,42	81,71	79,21	81,73					80,74
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21	80,89	81,16	81,89	81,08					81,63
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52	81,85	81,47	79,43	86,53					81,85
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31	82,36	80,17	84,76	80,59					82,58
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50	81,95	83,57	84,51	83,07					84,34
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38	87,08	87,86	82,69					84,72
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26	86,20	83,36	81,77					83,26
	Perizinan	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83					83,68

Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

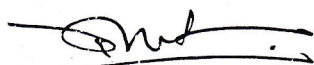
No.	Jenis Pelayanan	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-rata
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431	371	267	243	80					279
2.	IMBB	86	73	87	62	100	82	83	67					80
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71	75	84	63	47	97	47					72
4.	SIUP	7	22	16	11	9	10	8	4					11
5.	TDP	10	14	13	15	10	6	12	5					11
6.	TDUP	4	7	7	6	6	12	18	5					8
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22	41	17	24	12					26
8.	Izin Paralel	71	82	74	76	77	46	56	45					66
	Jumlah Responden	525	582	639	707	677	487	541	265					553

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Disiapkan
Ka. Sie. Pengembangan Kinerja



Darsana, SH
196501141986121001

Yogyakarta, 30 Agustus 2013
Diolah
Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Ratih Nugraheni, MA
198408252009022005

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN AGUSTUS 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,38	3,24	3,13	3,50	2,80	3,20	3,25	3,22	3,25
2.	Persyaratan pelayanan	3,21	3,16	3,15	3,25	3,20	3,20	3,17	3,22	3,19
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,70	3,78	3,68	4,00	3,80	3,80	3,33	3,71	3,71
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,25	3,22	3,21	3,00	3,00	3,20	3,25	3,24	3,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,25	3,36	3,17	3,50	3,00	3,20	3,42	3,20	3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,26	3,21	3,21	3,25	3,20	3,20	3,42	3,24	3,23
7.	Kecepatan pelayanan	3,10	3,00	3,00	3,25	3,20	2,80	3,00	2,91	3,02
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,26	3,13	3,23	3,25	3,00	3,20	3,08	3,16	3,15
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,33	3,36	3,26	3,50	3,40	3,40	3,17	3,29	3,31
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,38	2,54	2,64	3,75	2,60	3,00	3,42	2,89	3,00
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,96	3,98	4,00	4,00	4,00	4,00	3,96	3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,53	3,40	3,32	3,50	3,60	3,60	3,33	3,36	3,52
13.	Kenyamanan lingkungan	3,48	3,36	3,34	3,50	3,40	3,60	3,42	3,33	3,40
14.	Keamanan pelayanan	3,35	3,33	3,36	3,50	3,20	3,40	3,33	3,33	3,34
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,27	3,24	3,46	3,22	3,32	3,31	3,27	3,31
	Nilai IKM	84,16	81,73	81,08	86,53	80,59	83,07	82,69	81,77	82,83
	Jumlah Responden	80	67	47	4	5	5	12	45	265

Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d September 2013

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-rata
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29	3,25	3,33	3,29	3,25	3,28				3,28
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19	3,20	3,24	3,18	3,28	3,23	3,19	3,24				3,23
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79	3,76	3,78	3,74	3,71	3,71				3,75
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32	3,27	3,31	3,32	3,31	3,34				3,30
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,28	3,25	3,24	3,26	3,22	3,31	3,31	3,26	3,28				3,27
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26	3,28	3,32	3,24	3,32	3,29	3,23	3,31				3,29
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07	3,04	3,16	3,09	3,02	3,09				3,08
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20	3,18	3,24	3,24	3,15	3,19				3,20
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,31	3,29	3,34	3,29	3,27	3,33	3,32	3,31	3,31				3,31
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21	3,18	3,21	3,10	3,00	3,08				3,13
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96	3,97	3,98	3,97	3,96	3,95				3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57	3,57	3,55	3,56	3,52	3,54				3,56
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44	3,42	3,47	3,42	3,40	3,42				3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39	3,38	3,41	3,38	3,34	3,35				3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32	3,34	3,36	3,33	3,39	3,36	3,31	3,34				3,35
	Nilai IKM	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83	83,56				83,67

Jumlah rata-rata responden	525	582	639	707	677	487	541	265	414					537
Jumlah responden s/d Agustus 2013														4.837

Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73	83,94	85,55	85,53	84,16	85,24				84,73
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39	81,42	81,71	79,21	81,73	80,58				80,72
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21	80,89	81,16	81,89	81,08	79,78				81,42
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52	81,85	81,47	79,43	86,53	81,21				81,78
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31	82,36	80,17	84,76	80,59	83,65				82,70
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50	81,95	83,57	84,51	83,07	88,24				84,77
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38	87,08	87,86	82,69	84,74				84,72
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26	86,20	83,36	81,77	83,84				83,32
	Perizinan	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83	83,56				83,67

Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431	371	267	243	80	168				267
2.	IMBB	86	73	87	62	100	82	83	67	76				80
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71	75	84	63	47	97	47	57				71
4.	SIUP	7	22	16	11	9	10	8	4	16				11
5.	TDP	10	14	13	15	10	6	12	5	8				10
6.	TDUP	4	7	7	6	6	12	18	5	7				8
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22	41	17	24	12	31				27
8.	Izin Paralel	71	82	74	76	77	46	56	45	51				64
	Jumlah	525	582	639	707	677	487	541	265	414				537

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Yogyakarta, 30 September 2013

Diolah

Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Ka.Sie Pengembangan Kinerja



Darsana, SH

19650114 198612 1 001



Heri Saptorahardjo

19631103 200604 1 004

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN SEPTEMBER 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,44	3,03	3,09	3,13	3,25	3,43	3,35	3,33	3,28
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,08	3,12	3,13	3,38	3,57	3,29	3,27	3,24
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,67	3,72	3,75	3,63	3,63	3,86	3,71	3,82	3,71
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,32	3,17	3,14	3,19	3,38	3,43	3,45	3,18	3,34
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,30	3,24	3,19	3,25	3,38	3,57	3,29	3,31	3,28
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,38	3,25	3,14	3,19	3,50	3,57	3,42	3,27	3,31
7.	Kecepatan pelayanan	3,15	2,96	3,04	3,00	3,25	3,43	3,23	3,00	3,09
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,26	3,12	3,12	3,25	3,50	3,29	3,26	3,29	3,19
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,35	3,28	3,21	3,25	3,25	3,43	3,23	3,39	3,31
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,44	2,54	2,37	3,19	3,13	3,29	3,19	3,10	3,08
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,96	3,96	3,95	3,88	3,75	4,00	3,94	3,96	3,95
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,60	3,42	3,32	3,06	3,25	3,57	3,52	3,49	3,54
13.	Kenyamanan lingkungan	3,49	3,32	3,26	3,44	3,25	3,71	3,52	3,41	3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,38	3,32	3,25	3,19	3,25	3,57	3,35	3,39	3,35
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,41	3,22	3,19	3,25	3,35	3,53	3,39	3,35	3,34
	Nilai IKM	85,24	80,58	79,78	81,21	83,65	88,24	84,74	83,84	83,56
	Jumlah Responden	168	76	57	16	8	7	31	51	414

**Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d OKTOBER 2013**

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29	3,25	3,33	3,29	3,25	3,28	3,28			3,28
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19	3,20	3,24	3,18	3,28	3,23	3,19	3,24	3,16			3,22
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79	3,76	3,78	3,74	3,71	3,71	3,44			3,72
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32	3,27	3,31	3,32	3,31	3,34	3,25			3,30
5.	Tanggung jawab petugas	3,28	3,25	3,24	3,26	3,22	3,31	3,31	3,26	3,28	3,24			3,26
6.	Kemampuan petugas	3,32	3,26	3,28	3,32	3,24	3,32	3,29	3,23	3,31	3,27			3,28
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07	3,04	3,16	3,09	3,02	3,09	3,03			3,08
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20	3,18	3,24	3,24	3,15	3,19	3,18			3,20
9.	Kesopanan dan keramahan	3,31	3,29	3,34	3,29	3,27	3,33	3,32	3,31	3,31	3,23			3,30
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21	3,18	3,21	3,10	3,00	3,08	3,05			3,13
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96	3,97	3,98	3,97	3,96	3,95	3,92			3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57	3,57	3,55	3,56	3,52	3,54	3,50			3,55
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44	3,42	3,47	3,42	3,40	3,42	3,41			3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39	3,38	3,41	3,38	3,34	3,35	3,37			3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32	3,34	3,36	3,33	3,39	3,36	3,31	3,34	3,29			3,34
	Nilai IKM	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83	83,56	82,21			83,52

Jumlah rata-rata responden	525	582	639	707	677	487	541	265	414	457				529
Jumlah responden s/d Oktober 2013														5.294

**Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73	83,94	85,55	85,53	84,16	85,24	84,73			84,73
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39	81,42	81,71	79,21	81,73	80,58	79,30			80,58
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21	80,89	81,16	81,89	81,08	79,78	81,07			81,39
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52	81,85	81,47	79,43	86,53	81,21	77,75			81,38
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31	82,36	80,17	84,76	80,59	83,65	83,97			82,83
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50	81,95	83,57	84,51	83,07	88,24	79,28			84,22
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38	87,08	87,66	82,69	84,74	82,76			84,53
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26	86,20	83,36	81,77	83,84	80,26			83,02
	Perizinan	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83	83,56	82,21			83,52

**Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431	371	267	243	80	168	203			260
2.	IMBB	86	73	87	62	100	82	83	67	76	86			80
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71	75	84	63	47	97	47	57	74			71
4.	SIUP	7	22	16	11	9	10	8	4	16	5			11
5.	TDP	10	14	13	15	10	6	12	5	8	13			11
6.	TDUP	4	7	7	6	6	12	18	5	7	3			8
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22	41	17	24	12	31	32			27
8.	Izin Paralel	71	82	74	76	77	46	56	45	51	41			62
	Juml	525	582	639	707	677	487	541	265	414	457			529

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Yogyakarta, 31 Oktober 2013

Diolah

Ka.Sie Pengembangan Kinerja

Staf Sie. Pengembangan Kinerja



Darsana, SH

19650114 198612 1 001



Heri Saptorahardjo

19631103 200604 1 004

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN OKTOBER 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,39	3,09	3,27	2,80	3,46	3,33	3,16	3,20	3,28
2.	Persyaratan pelayanan	3,20	3,08	3,12	3,00	3,31	3,00	3,19	3,19	3,16
4	Kejelasan petugas pelayanan	3,00	3,69	3,74	3,60	3,69	3,67	3,63	3,56	3,69
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,28	3,13	3,19	3,00	3,15	3,00	3,22	3,20	3,26
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,31	3,17	3,24	3,00	3,15	3,00	3,28	3,11	3,24
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,37	3,19	3,23	3,00	3,31	3,00	3,22	3,24	3,27
7.	Kecepatan pelayanan	3,10	2,90	2,93	2,60	3,46	3,00	3,09	3,04	3,03
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,25	3,09	3,18	3,00	3,15	3,00	3,22	3,07	3,18
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,28	3,17	3,27	3,00	3,23	3,00	3,22	3,15	3,23
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,43	2,45	2,51	3,40	3,38	3,00	3,19	2,81	3,06
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,92	3,92	3,95	3,80	4,00	4,00	3,94	3,91	3,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,53	3,30	3,42	3,40	3,46	3,67	3,50	3,26	3,51
13.	Kenyamanan lingkungan	3,53	3,27	3,31	3,20	3,31	3,00	3,41	3,37	3,41
14.	Keamanan pelayanan	3,43	3,22	3,31	3,00	3,31	3,00	3,38	3,33	3,35
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,39	3,17	3,24	3,11	3,36	3,17	3,31	3,23	3,31
	Nilai IKM	84,73	79,30	81,07	77,75	84,11	79,28	82,76	80,66	82,68
	Jumlah Responden	203	86	74	5	13	3	32	54	470

**Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d NOVEMBER 2013**

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29	3,25	3,33	3,29	3,25	3,28	3,28	3,25		3,27
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19	3,20	3,24	3,18	3,28	3,23	3,19	3,24	3,16	3,21		3,22
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79	3,76	3,78	3,74	3,71	3,71	3,44	3,71		3,71
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32	3,27	3,31	3,32	3,31	3,34	3,25	3,26		3,29
5.	Tanggung jawab petugas	3,28	3,25	3,24	3,26	3,22	3,31	3,31	3,26	3,28	3,24	3,25		3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26	3,28	3,32	3,24	3,32	3,29	3,23	3,31	3,27	3,29		3,29
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07	3,04	3,16	3,09	3,02	3,09	3,03	3,05		3,07
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20	3,18	3,24	3,24	3,15	3,19	3,18	3,19		3,20
9.	Kesopanan dan keramahan	3,31	3,29	3,34	3,29	3,27	3,33	3,32	3,31	3,31	3,23	3,25		3,30
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21	3,18	3,21	3,10	3,00	3,08	3,05	3,09		3,12
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96	3,97	3,98	3,97	3,96	3,95	3,92	3,96		3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57	3,57	3,55	3,56	3,52	3,54	3,50	3,52		3,55
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44	3,42	3,47	3,42	3,40	3,42	3,41	3,41		3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39	3,38	3,41	3,38	3,34	3,35	3,37	3,37		3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32	3,34	3,36	3,33	3,39	3,36	3,31	3,34	3,29	3,32		3,34
	Nilai IKM	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83	83,56	82,21	83,06		83,48
Jumlah rata-rata responden		525	582	639	707	677	487	541	265	414	457	502		527
Jumlah responden s/d November 2013														5.796

**Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73	83,94	85,55	85,53	84,16	85,24	84,73	84,04		84,67
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39	81,42	81,71	79,21	81,73	80,58	79,30	80,62		80,58
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21	80,89	81,16	81,89	81,08	79,78	81,07	81,13		81,36
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52	81,85	81,47	79,43	85,53	81,21	77,75	84,14		81,63
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31	82,36	80,17	84,76	80,59	83,65	83,97	82,30		82,78
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50	81,95	83,57	84,51	83,07	88,24	79,28	92,30		84,96
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38	87,08	87,86	82,69	84,74	82,76	80,64		84,17
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26	86,20	83,36	81,77	83,84	80,26	83,04		83,02
	Perizinan	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83	83,56	82,21	83,06		83,48

**Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431	371	267	243	80	168	203	263		260
2.	IMBB	86	73	87	62	100	82	83	67	76	86	83		80
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71	75	84	63	47	97	47	57	74	79		72
4.	SIUP	7	22	16	11	9	10	8	4	16	5	10		11
5.	TDP	10	14	13	15	10	6	12	5	8	13	11		11
6.	TDUP	4	7	7	6	6	12	18	5	7	3	3		7
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22	41	17	24	12	31	32	7		25
8.	Izin Paralel	71	82	74	76	77	46	56	45	51	41	46		60
	Juml	525	582	639	707	677	487	541	265	414	457	502		527

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Yogyakarta, 9 Desember 2013

Diolah

Staf Sie. Pengembangan Kinerja

Ka.Sie Pengembangan Kinerja



Darsana, SH

19650114 198612 1 001



Heri Saptorahardjo

19631103 200604 1 004

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN NOVEMBER 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,28	3,14	3,20	3,40	3,27	4,00	2,86	3,26	3,25
2.	Persyaratan pelayanan	3,23	3,11	3,19	3,30	3,09	3,67	3,14	3,24	3,21
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,68	3,76	3,77	3,70	3,91	4,00	3,57	3,61	3,71
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,25	3,18	3,16	3,30	3,18	3,67	3,14	3,24	3,26
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,27	3,22	3,19	3,40	3,18	3,67	3,14	3,24	3,25
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,28	3,25	3,20	3,18	3,67	3,00	3,37	3,29
7.	Kecepatan pelayanan	3,12	2,94	2,89	3,20	3,09	3,67	2,86	3,09	3,05
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,22	3,10	3,19	3,20	3,18	3,33	3,00	3,22	3,19
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,25	3,23	3,23	3,20	3,18	3,33	3,00	3,28	3,25
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,39	2,51	2,57	3,40	2,91	3,67	3,29	3,07	3,09
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,94	3,95	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,53	3,36	3,38	3,30	3,73	4,00	3,57	3,39	3,52
13.	Kenyamanan lingkungan	3,43	3,35	3,43	3,50	3,27	3,67	3,57	3,37	3,41
14.	Keamanan pelayanan	3,42	3,31	3,30	3,30	3,18	3,67	3,29	3,41	3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,36	3,22	3,25	3,37	3,29	3,69	3,23	3,32	3,32
	Nilai IKM	84,04	80,62	81,13	84,14	82,30	92,30	80,64	83,04	83,06
	Jumlah Responden	263	83	79	10	11	3	7	46	502

**Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
s/d DESEMBER 2013**

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata2
1.	Prosedur pelayanan	3,33	3,23	3,24	3,29	3,25	3,33	3,29	3,25	3,28	3,28	3,25	3,26	3,27
2.	Persyaratan pelayanan	3,30	3,19	3,20	3,24	3,18	3,28	3,23	3,19	3,24	3,16	3,21	3,21	3,22
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,73	3,74	3,79	3,76	3,78	3,74	3,71	3,71	3,44	3,71	3,67	3,71
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,31	3,26	3,29	3,32	3,27	3,31	3,32	3,31	3,34	3,25	3,26	3,31	3,30
5.	Tanggung jawab petugas	3,28	3,25	3,24	3,26	3,22	3,31	3,31	3,26	3,28	3,24	3,25	3,26	3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	3,26	3,28	3,32	3,24	3,32	3,29	3,23	3,31	3,27	3,29	3,27	3,28
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,06	3,09	3,07	3,04	3,16	3,09	3,02	3,09	3,03	3,05	3,04	3,07
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23	3,17	3,20	3,20	3,18	3,24	3,24	3,15	3,19	3,18	3,19	3,19	3,20
9.	Kesopanan dan keramahan	3,31	3,29	3,34	3,29	3,27	3,33	3,32	3,31	3,31	3,23	3,25	3,26	3,29
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,13	3,11	3,18	3,21	3,18	3,21	3,10	3,00	3,08	3,05	3,09	3,08	3,12
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,95	3,95	3,95	3,96	3,97	3,98	3,97	3,96	3,95	3,92	3,96	3,97	3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,56	3,56	3,57	3,57	3,55	3,56	3,52	3,54	3,50	3,52	3,50	3,54
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	3,39	3,42	3,44	3,42	3,47	3,42	3,40	3,42	3,41	3,41	3,40	3,42
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,33	3,35	3,39	3,38	3,41	3,38	3,34	3,35	3,37	3,37	3,33	3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,37	3,32	3,34	3,36	3,33	3,39	3,36	3,31	3,34	3,29	3,32	3,32	3,34
	Nilai IKM	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83	83,56	82,21	83,06	82,98	83,44

Jumlah rata-rata responden	525	582	639	707	677	487	541	265	414	457	502	415	518
Jumlah responden s/d Desember 2013													6.211

**Rekapitulasi Nilai IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata2
1.	Izin Penelitian	85,52	83,08	84,81	84,73	83,94	85,55	85,53	84,16	85,24	84,73	84,04	83,95	84,61
2.	IMBB	80,68	81,02	78,75	81,39	81,42	81,71	79,21	81,73	80,58	79,30	80,62	81,68	80,67
3.	Izin Gangguan (HO)	82,53	81,73	82,55	81,21	80,89	81,16	81,89	81,08	79,78	81,07	81,13	81,79	81,40
4.	SIUP	80,13	82,70	82,20	80,52	81,85	81,47	79,43	86,53	81,21	77,75	84,14	76,72	81,22
5.	TDP	82,54	83,93	83,02	83,31	82,36	80,17	84,76	80,59	83,65	83,97	82,30	82,54	82,76
6.	TDUP	86,98	84,69	84,44	85,50	81,95	83,57	84,51	83,07	88,24	79,28	92,30	76,33	84,24
7.	Izin Lainnya	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38	87,08	87,86	82,69	84,74	82,76	80,64	79,52	83,79
8.	Izin Paralel	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26	86,20	83,36	81,77	83,84	80,26	83,04	84,45	83,14
	Perizinan	84,23	83,02	83,55	84,03	83,29	84,64	83,88	82,83	83,56	82,21	83,06	82,98	83,44

**Jumlah Responden IKM Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
TAHUN 2013**

No.	Jenis Pelayanan	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata2
1.	Izin Penelitian	235	282	322	431	371	267	243	80	168	203	263	204	256
2.	IMBB	86	73	87	62	100	82	83	67	76	86	83	56	78
3.	Izin Gangguan (HO)	95	71	75	84	63	47	97	47	57	74	79	75	72
4.	SIUP	7	22	16	11	9	10	8	4	16	5	10	9	11
5.	TDP	10	14	13	15	10	6	12	5	8	13	11	4	10
6.	TDUP	4	7	7	6	6	12	18	5	7	3	3	3	7
7.	Izin Lainnya	17	31	45	22	41	17	24	12	31	32	7	10	24
8.	Izin Paralel	71	82	74	76	77	46	56	45	51	41	46	54	60
Jum		525	582	639	707	677	487	541	265	414	457	502	415	518

KETERANGAN :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.

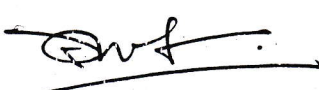
NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI KONVERSI	PELAYANAN	KINERJA UNIT
PERSEPSI	IKM	INTERVAL IKM	MUTU	PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Yogyakarta, 9 Desember 2013

Diolah

Ka.Sie Pengembangan Kinerja

Staf Sie. Pengembangan Kinerja


Darsana, SH

19650114 198612 1 001


Heri Saptorahardjo

19631103 200604 1 004

REKAPITULASI IKM PELAYANAN PERIZINAN BULAN DESEMBER 2013

No.	Unsur Pelayanan	IP	IMBB	HO	SIUP	TDP	TDUP	Lain	Paralel	Perizinan
1.	Prosedur pelayanan	3,32	3,16	3,20	3,00	3,25	3,00	3,20	3,24	3,26
2.	Persyaratan pelayanan	3,26	3,14	3,15	2,89	3,25	3,33	3,00	3,20	3,21
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,67	3,64	3,69	3,56	3,50	3,00	3,70	3,70	3,67
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,24	3,27	3,36	3,00	3,25	3,00	3,00	3,13	3,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,26	3,27	3,35	2,89	3,50	3,00	3,10	3,24	3,26
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,31	3,25	3,28	2,89	3,25	3,00	3,00	3,17	3,27
7.	Kecepatan pelayanan	3,10	3,04	2,91	2,67	3,25	3,00	2,70	3,15	3,04
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,22	3,25	3,15	3,00	3,00	3,00	3,00	3,15	3,19
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,29	3,34	3,29	3,00	2,75	3,00	3,10	3,13	3,26
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,41	2,48	2,61	3,11	3,00	2,67	3,20	3,09	3,08
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,98	3,95	3,96	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,97
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,46	3,50	3,33	3,22	3,50	3,00	3,40	3,17	3,50
13.	Kenyamanan lingkungan	3,45	3,39	3,43	3,00	3,50	3,00	3,20	3,31	3,40
14.	Keamanan pelayanan	3,33	3,34	3,37	3,00	3,50	3,00	3,20	3,20	3,33
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,36	3,27	3,27	3,07	3,30	3,05	3,18	3,26	3,32
	Nilai IKM	83,95	81,68	81,79	76,72	82,54	76,33	79,52	81,45	82,98
	Jumlah Responden	204	56	75	9	4	3	10	54	415

HASIL AKHIR SURVEI IKM BULAN DESEMBER 2013

1. Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Kuliah Kerja Nyata (KKN)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata2
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,40	3,23	3,30	3,33	3,31	3,37	3,40	3,38	3,44	3,39	3,28	3,32	3,35
2.	Persyaratan pelayanan	3,33	3,17	3,21	3,25	3,20	3,29	3,30	3,21	3,30	3,20	3,23	3,26	3,25
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,77	3,74	3,76	3,79	3,75	3,76	3,73	3,70	3,67	3,00	3,68	3,67	3,67
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,29	3,17	3,25	3,31	3,20	3,28	3,32	3,25	3,32	3,28	3,25	3,24	3,26
5.	Tanggung jawab petugas	3,29	3,18	3,25	3,26	3,22	3,29	3,35	3,25	3,30	3,31	3,27	3,26	3,27
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,37	3,27	3,33	3,33	3,25	3,34	3,34	3,26	3,38	3,37	3,32	3,31	3,32
7.	Kecepatan pelayanan	3,14	3,02	3,16	3,07	3,06	3,19	3,15	3,10	3,15	3,10	3,12	3,10	3,11
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,30	3,16	3,26	3,23	3,21	3,27	3,30	3,26	3,26	3,25	3,22	3,22	3,25
9.	Kesopanan dan keramahan	3,36	3,29	3,36	3,30	3,27	3,34	3,36	3,33	3,35	3,28	3,25	3,29	3,31
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,50	3,32	3,50	3,43	3,46	3,48	3,49	3,38	3,44	3,43	3,39	3,41	3,43
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,94	3,96	3,97	3,96	3,96	3,97	3,98	3,95	3,96	3,92	3,95	2,98	3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	3,53	3,59	3,59	3,55	3,57	3,59	3,53	3,60	3,53	3,53	3,46	3,55
13.	Kenyamanan lingkungan	3,49	3,40	3,49	3,49	3,46	3,57	3,47	3,48	3,49	3,53	3,43	3,45	3,48
14.	Keamanan pelayanan	3,43	3,34	3,36	3,39	3,38	3,48	3,42	3,35	3,38	3,43	3,42	3,33	3,39
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,42	3,32	3,39	3,39	3,36	3,42	3,42	3,37	3,41	3,39	3,36	3,36	3,38
Nilai IKM		85,52	83,08	84,81	84,72	83,94	85,55	85,53	84,16	85,24	84,73	84,04	83,95	84,61
Jumlah rata-rata responden		235	282	322	431	371	267	243	80	168	203	263	204	256
Jumlah responden s/d Desember 2013														3.069

2. Izin Membangun Bangun Bangunan (IMBB)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,12	3,05	2,95	3,23	3,18	3,22	3,01	3,24	3,03	3,09	3,14	3,16	3,12
2.	Persyaratan pelayanan	3,14	3,14	3,05	3,19	3,19	3,18	3,00	3,16	3,08	3,08	3,11	3,14	3,12
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,71	3,81	3,69	3,79	3,83	3,78	3,66	3,78	3,72	3,69	3,76	3,64	3,74
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,15	3,25	3,15	3,23	3,23	3,27	3,16	3,22	3,17	3,13	3,18	3,27	3,20
5.	Tanggung jawab petugas	3,21	3,32	3,15	3,24	3,25	3,32	3,22	3,36	3,24	3,17	3,22	3,27	3,25
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,21	3,18	3,15	3,31	3,27	3,33	3,13	3,21	3,25	3,19	3,28	3,25	3,23
7.	Kecepatan pelayanan	3,00	3,03	2,91	3,02	2,95	3,06	2,93	3,00	2,96	2,90	2,94	3,04	2,98
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,17	3,15	3,06	3,15	3,15	3,22	3,12	3,13	3,12	3,09	3,10	3,25	3,14
9.	Kesopanan dan keramahan	3,22	3,25	3,23	3,31	3,27	3,30	3,23	3,36	3,28	3,17	3,23	3,34	3,27
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,43	2,47	2,30	2,45	2,48	2,46	2,37	2,54	2,54	2,45	2,51	2,48	2,46
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,97	3,89	3,91	3,95	3,98	4,00	3,96	3,96	3,96	3,92	3,94	3,95	3,95
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,36	3,48	3,34	3,37	3,38	3,35	3,29	3,40	3,42	3,30	3,36	3,50	3,38
13.	Kenyamanan lingkungan	3,35	3,36	3,25	3,29	3,34	3,28	3,24	3,36	3,32	3,27	3,35	3,39	3,32
14.	Keamanan pelayanan	3,41	3,29	3,23	3,34	3,37	3,26	3,30	3,33	3,32	3,22	3,31	3,34	3,31
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,23	3,24	3,15	3,26	3,26	3,27	3,17	3,27	3,22	3,17	3,22	3,27	3,23
Nilai IKM		80,68	81,02	78,75	81,39	81,42	81,71	79,21	81,73	80,58	79,30	80,62	81,68	80,67
Jumlah rata-rata responden		86	73	87	62	100	82	83	67	76	86	83	56	78
Jumlah responden s/d Desember 2013														941

3. Izin Gangguan (HO)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												Rata2
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Prosedur pelayanan	3,23	3,24	3,19	3,14	3,11	3,17	3,22	3,13	3,09	3,27	3,20	3,20	3,18
2.	Persyaratan pelayanan	3,23	3,15	3,19	3,15	3,10	3,23	3,19	3,15	3,12	3,12	3,19	3,15	3,16
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,75	3,80	3,75	3,82	3,73	3,83	3,78	3,68	3,75	3,74	3,77	3,69	3,76
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,22	3,21	3,24	3,15	3,21	3,17	3,19	3,21	3,14	3,19	3,16	3,36	3,20
5.	Tanggung jawab petugas	3,26	3,24	3,27	3,25	3,22	3,30	3,29	3,17	3,19	3,24	3,19	3,35	3,25
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,31	3,20	3,24	3,29	3,19	3,19	3,26	3,21	3,14	3,23	3,25	3,28	3,23
7.	Kecepatan pelayanan	3,18	3,08	3,08	2,96	2,98	3,00	3,00	3,00	3,04	2,93	2,89	2,91	3,00
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,20	3,21	3,29	3,20	3,22	3,15	3,22	3,23	3,12	3,18	3,19	3,15	3,20
9.	Kesopanan dan keramahan	3,24	3,25	3,39	3,23	3,24	3,19	3,29	3,26	3,21	3,27	3,23	3,29	3,26
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,64	2,58	2,63	2,55	2,48	2,47	2,55	2,64	2,37	2,51	2,57	2,61	2,55
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,97	3,89	3,95	3,96	3,98	4,00	3,98	3,98	3,95	3,95	3,95	3,96	3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,51	3,42	3,53	3,36	3,54	3,38	3,44	3,32	3,32	3,42	3,38	3,33	3,41
13.	Kenyamanan lingkungan	3,38	3,42	3,40	3,32	3,27	3,34	3,41	3,34	3,26	3,31	3,43	3,43	3,36
14.	Keamanan pelayanan	3,38	3,34	3,37	3,36	3,30	3,30	3,33	3,36	3,25	3,31	3,30	3,37	3,33
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,30	3,27	3,30	3,25	3,24	3,25	3,28	3,24	3,19	3,24	3,25	3,27	3,26
Nilai IKM		82,53	81,73	82,55	81,21	80,89	81,16	81,89	81,08	79,78	81,07	81,13	81,79	81,40
Jumlah rata-rata responden		95	71	75	84	63	47	97	47	57	74	79	75	72
Jumlah responden s/d Desember 2013														864

4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata2
1.	Prosedur pelayanan	3,14	3,27	3,25	3,00	3,22	3,20	3,25	3,50	3,13	2,80	3,40	3,00	3,18
2.	Persyaratan pelayanan	3,14	3,23	3,13	3,09	3,22	3,00	3,25	3,25	3,13	3,00	3,30	2,89	3,14
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,57	3,73	3,81	3,64	3,78	3,80	3,63	4,00	3,63	3,60	3,70	3,56	3,70
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,14	3,23	3,06	3,09	3,00	3,20	3,00	3,00	3,19	3,00	3,30	3,00	3,10
5.	Tanggung jawab petugas	3,14	3,23	3,25	3,27	3,22	3,10	3,00	3,50	3,25	3,00	3,40	2,89	3,19
6.	Kemampuan petugas	3,14	3,27	3,25	3,27	3,11	3,20	3,25	3,25	3,19	3,00	3,20	2,89	3,17
7.	Kecepatan pelayanan	3,00	3,14	3,00	2,91	3,00	3,00	2,88	3,25	3,00	2,60	3,20	2,67	2,97
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,14	3,14	3,06	3,09	3,22	3,00	3,13	3,25	3,25	3,00	3,20	3,00	3,12
9.	Kesopanan dan keramahan	3,14	3,32	3,38	3,09	3,11	3,10	3,25	3,50	3,25	3,00	3,20	3,00	3,19
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,86	3,23	3,31	3,36	3,22	3,60	2,63	3,75	3,19	3,40	3,40	3,11	3,25
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,71	3,95	3,88	4,00	3,89	4,00	3,75	4,00	3,88	3,80	4,00	4,00	3,90
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,29	3,32	3,38	3,18	3,44	3,40	3,13	3,50	3,06	3,40	3,30	3,22	3,30
13.	Kenyamanan lingkungan	3,43	3,32	3,25	3,18	3,22	3,10	3,50	3,50	3,44	3,20	3,50	3,00	3,30
14.	Keamanan pelayanan	3,29	3,23	3,31	3,18	3,44	3,20	3,13	3,50	3,19	3,00	3,30	3,00	3,23
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,21	3,31	3,29	3,22	3,27	3,26	3,18	3,46	3,25	3,11	3,37	3,07	3,25
Nilai IKM		80,13	82,70	82,20	80,52	81,85	81,47	79,43	86,53	81,21	77,75	84,14	76,72	81,22

Jumlah rata-rata responden	7	22	16	11	9	10	8	4	16	5	10	9	11
Jumlah responden s/d Desember 2013													127

5. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata2
1.	Prosedur pelayanan	3,30	3,43	3,31	3,47	3,10	3,17	3,25	2,80	3,25	3,46	4,00	3,25	3,32
2.	Persyaratan pelayanan	3,20	3,29	3,38	3,40	3,00	3,00	3,33	3,20	3,38	3,31	3,67	3,25	3,28
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,80	3,64	3,69	3,73	3,50	3,67	3,75	3,80	3,63	3,69	4,00	3,50	3,70
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,10	3,29	3,08	3,13	3,10	3,00	3,25	3,00	3,38	3,15	3,67	3,25	3,20
5.	Tanggung jawab petugas	3,10	3,21	3,23	3,20	3,30	3,17	3,33	3,00	3,38	3,15	3,67	3,50	3,27
6.	Kemampuan petugas	3,20	3,14	3,31	3,20	3,40	3,17	3,25	3,20	3,50	3,31	3,67	3,25	3,30
7.	Kecepatan pelayanan	3,00	3,00	3,08	3,07	2,90	3,00	3,17	3,20	3,25	3,38	3,67	3,25	3,16
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,30	3,21	3,23	3,20	3,30	3,17	3,33	3,00	3,50	3,15	3,33	3,00	3,23
9.	Kesopanan dan keramahan	3,40	3,50	3,31	3,20	3,20	3,00	3,42	3,40	3,25	3,23	3,33	2,75	3,25
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,10	3,36	3,38	3,13	3,40	3,00	3,25	2,60	3,13	3,38	3,67	3,00	3,20
11.	Kepastian biaya pelayanan	4,00	4,00	3,92	4,00	4,00	3,83	3,92	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00	3,95
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,20	3,57	3,23	3,47	3,60	3,33	3,67	3,60	3,25	3,46	4,00	3,50	3,49
13.	Kenyamanan lingkungan	3,40	3,43	3,31	3,33	3,30	3,50	3,42	3,40	3,25	3,31	3,67	3,50	3,40
14.	Keamanan pelayanan	3,40	3,21	3,31	3,40	3,30	3,17	3,42	3,20	3,25	4,00	3,67	3,50	3,40
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,30	3,36	3,32	3,33	3,29	3,21	3,39	3,22	3,35	3,41	3,69	3,30	3,35
Nilai IKM		82,54	83,93	83,02	83,31	82,36	80,17	84,76	80,59	83,65	85,20	92,30	82,54	83,70

Jumlah rata-rata responden	10	14	13	15	10	6	12	5	8	13	3	4	9
Jumlah responden s/d Desember 2013													113

6. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata2
1.	Prosedur pelayanan	3,25	3,29	3,43	3,50	3,67	3,25	3,28	3,20	3,43	3,33	4,00	3,00	3,39
2.	Persyaratan pelayanan	3,25	3,14	3,14	3,33	3,17	3,25	3,17	3,20	3,57	3,00	3,67	3,33	3,27
3.	Kejelasan petugas pelayanan	4,00	3,71	3,71	3,83	3,83	3,83	3,72	3,80	3,86	3,67	4,00	3,00	3,75
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,25	3,14	3,29	3,17	3,17	3,17	3,39	3,20	3,43	3,00	3,67	3,00	3,24
5.	Tanggung jawab petugas	3,25	3,14	3,29	3,33	3,17	3,25	3,33	3,20	3,57	3,00	3,67	3,00	3,27
6.	Kemampuan petugas	3,25	3,29	3,43	3,33	3,17	3,08	3,28	3,20	3,57	3,00	3,67	3,00	3,27
7.	Kecepatan pelayanan	3,50	3,43	3,43	3,33	3,17	3,17	3,28	2,80	3,43	3,00	3,67	3,00	3,27
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,25	3,29	3,14	3,17	3,00	3,17	3,22	3,20	3,29	3,00	3,33	3,00	3,17
9.	Kesopanan dan keramahan	3,25	3,43	3,29	3,50	3,17	3,42	3,44	3,40	3,43	3,00	3,33	3,00	3,30
10.	Kewajaran biaya pelayanan	4,00	3,86	3,00	3,50	3,00	3,50	3,22	3,00	3,29	3,00	3,67	2,67	3,31
11.	Kepastian biaya pelayanan	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00	3,94	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98
12.	Kepastian jadwal pelayanan	4,00	3,29	3,43	3,50	3,33	3,50	3,67	3,60	3,57	3,67	4,00	3,00	3,55
13.	Kenyamanan lingkungan	3,50	3,43	3,43	3,50	3,17	3,25	3,28	3,60	3,71	3,00	3,67	3,00	3,38
14.	Keamanan pelayanan	3,25	3,29	3,57	3,33	3,17	3,25	3,39	3,40	3,57	3,00	3,67	3,00	3,32
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,48	3,39	3,38	3,42	3,28	3,34	3,38	3,32	3,53	3,17	3,69	3,05	3,37
Nilai IKM		86,98	84,69	84,44	85,50	81,95	83,57	84,51	83,07	88,24	79,28	92,30	76,33	84,24

Jumlah rata-rata responden	4	7	7	6	6	12	18	5	7	3	3	3	7
Jumlah responden s/d Desember 2013													81

7. Izin Lainnya

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata2
1.	Prosedur pelayanan	3,53	3,29	3,24	3,05	3,29	3,29	3,50	3,25	3,35	3,16	2,86	3,20	3,26
2.	Persyaratan pelayanan	3,35	3,19	3,20	3,18	3,17	3,35	3,29	3,17	3,29	3,19	3,14	3,00	3,21
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,82	3,71	3,67	3,73	3,71	3,88	3,79	3,33	3,71	0,09	3,57	3,70	3,39
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,41	3,42	3,24	3,18	3,29	3,41	3,46	3,25	3,45	3,22	3,14	3,00	3,29
5.	Tanggung jawab petugas	3,35	3,52	3,27	3,18	3,27	3,41	3,54	3,42	3,29	3,28	3,14	3,10	3,31
6.	Kemampuan petugas	3,47	3,32	3,20	3,27	3,39	3,47	3,58	3,42	3,42	3,22	3,00	3,00	3,31
7.	Kecepatan pelayanan	3,29	3,23	3,00	3,05	3,15	3,18	3,38	3,00	3,23	3,09	2,86	2,70	3,09
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,24	3,39	3,09	3,14	3,15	3,29	3,46	3,08	3,26	3,22	3,00	3,00	3,19
9.	Kesopanan dan keramahan	3,29	3,39	3,29	3,32	3,32	3,41	3,42	3,17	3,23	3,22	3,00	3,10	3,26
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,29	3,29	3,02	3,32	3,29	3,59	3,46	3,42	3,19	3,19	3,29	3,20	3,30
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,88	3,97	3,96	3,91	3,93	4,00	3,96	4,00	3,94	3,94	4,00	4,00	3,96
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,53	3,52	3,40	3,41	3,56	3,59	3,67	3,33	3,52	3,50	3,57	3,40	3,50
13.	Kenyamanan lingkungan	3,35	3,52	3,40	3,41	3,56	3,65	3,58	3,42	3,52	3,41	3,57	3,20	3,47
14.	Keamanan pelayanan	3,24	3,42	3,42	3,36	3,46	3,53	3,42	3,33	3,35	3,38	3,29	3,20	3,37
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,41	3,42	3,29	3,30	3,38	3,48	3,51	3,31	3,39	3,06	3,23	3,18	3,33
	Nilai IKM	85,30	85,49	82,36	82,62	84,38	87,08	87,86	82,69	84,74	76,49	80,64	79,52	83,26

Jumlah rata-rata responden	17	31	45	22	41	17	24	12	31	32	7	10	24
Jumlah responden s/d Desember 2013													289

8. Izin Paralel

NO.	UNSUR PELAYANAN	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Rata2
1.	Prosedur pelayanan	3,46	3,27	3,32	3,32	3,18	3,54	3,30	3,22	3,33	3,17	3,26	3,24	3,30
2.	Persyaratan pelayanan	3,24	3,18	3,22	3,24	3,14	3,35	3,16	3,22	3,27	3,17	3,24	3,20	3,22
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,72	3,60	3,77	3,75	3,75	3,83	3,77	3,71	3,82	3,51	3,61	3,70	3,71
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,15	3,20	3,19	3,26	3,17	3,41	3,25	3,24	3,18	3,17	3,24	3,13	3,22
5.	Tanggung jawab petugas	3,35	3,32	3,26	3,30	3,16	3,43	3,29	3,20	3,31	3,07	3,24	3,24	3,26
6.	Kemampuan petugas	3,32	3,24	3,22	3,29	3,18	3,46	3,27	3,24	3,27	3,17	3,37	3,17	3,27
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	3,09	3,07	3,17	3,04	3,30	3,11	2,91	3,00	3,00	3,09	3,15	3,09
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,32	3,18	3,15	3,26	3,17	3,35	3,20	3,16	3,29	3,07	3,22	3,15	3,21
9.	Kesopanan dan keramahan	3,37	3,24	3,39	3,29	3,27	3,46	3,29	3,29	3,39	3,12	3,28	3,13	3,29
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,14	3,04	2,97	2,93	2,65	3,04	2,98	2,89	3,10	2,88	3,07	3,09	2,98
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,96	3,98	3,96	3,99	3,99	3,98	3,96	3,96	3,96	3,88	4,00	4,00	3,97
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,61	3,49	3,45	3,47	3,34	3,52	3,59	3,36	3,49	3,27	3,39	3,17	3,43
13.	Kenyamanan lingkungan	3,45	3,33	3,38	3,47	3,39	3,48	3,41	3,33	3,41	3,39	3,37	3,31	3,39
14.	Keamanan pelayanan	3,44	3,28	3,27	3,42	3,35	3,41	3,39	3,33	3,39	3,34	3,41	3,20	3,35
	Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,38	3,30	3,31	3,35	3,25	3,45	3,33	3,27	3,35	3,21	3,32	3,26	3,32
	Nilai IKM	84,60	82,41	82,73	83,73	81,26	86,20	83,36	81,77	83,84	80,26	83,04	81,45	82,89

Jumlah rata-rata responden	71	82	74	76	77	46	56	45	51	41	46	54	60
Jumlah responden s/d Desember 2013													719

PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber : Bpk. Darsana, SH.

Jabatan : Kepala Seksi Pengembangan Kinerja

Waktu : Senin, 28 April 2014

Pertanyaan:

1. Apa kebijakan Dinas dalam mewujudkan Good Governance?
2. Adakah sosialisasi mengenai pentingnya izin kepada masyarakat?
3. Upaya apa yang Dinas lakukan untuk memudahkan pemohon dalam mempermudah mendapat informasi pelayanan?
4. Faktor apa saja yang menyebabkan permohonan izin ditolak?
5. Ada berapa jumlah seluruh karyawan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta?
6. Upaya apa yang dilakukan Dinas dalam mengantisipasi banyaknya pemohon?
7. Bagaimana cara Dinas dalam mengantisipasi banyaknya pemohon? Apakah berpengaruh dengan lama penyelesaian surat izin?
8. Adakah upaya Dinas dalam menanggapi pemohon yang kurang mampu?
9. Berapa jangka waktu maksimal dalam pengurusan surat izin?
10. Kendala apa saja yang dialami Dinas dalam melakukan pelayanan?



No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/ 765/ 2014

Yogyakarta 01 April 2014

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Cq Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No.	Nama	NIM / JURUSAN
1.	Choirina Tian Rnsyardi	10340204 / IH

Untuk mengadakan penelitian di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang Bapak/Ibu pimpin guna mendapatkan pengetahuan dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN YOGYAKARTA TAHUN 2013

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum wr.wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Dr. H. Kamsi, MA.

19570207 198703 1 003 1

Tembusan :

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenal No. 66 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp. (0274) 555241, 515995, 515855, 552562

Fax (0274) 555241

EMAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOT LINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upih@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1276
2351/34

- Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 070/REG/VI/2634/2014 Tanggal : 10/04/2014
- Mengingat :
1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
 2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
 3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
 4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
 5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendaftaran, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijinkan Kepada :

Nama	: CHOIRINA TIEN ROSYADI	NO MHS / NIM	: 10340204
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Syariah dan Hukum - UIN SUKA Yk		
Alamat	: Jl. Manada Adisucipto, Yogyakarta		
Penanggungjawab	: Udiyo Basuki, SH., M.Hum.		
Keperluan	: Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN YOGYAKARTA TAHUN 2013		

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta

Waktu : 10/04/2014 Sampai 10/07/2014

Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan

Dengan Ketentuan :

1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan Pemegang Izin

CHOIRINA TIEN ROSYADI

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : 15-4-2014

An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



ENY REVIZWATI SH
NIP. 196103031988032004

Tembusan Kepada :

1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
3. Ka. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
4. Ybs.



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN**

Jalan Komar No.56 Yogyakarta Kode Pos : 55155 Telp. (0271) 515321, 515863, 515866, 512682 Fax (0271) 515241
EMAIL : perizinan@yogyakarta.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 ; 08122780001 HOTLINE EMAIL : gmh@yogyakarta.go.id
WEB SITE : www.perizinan@yogyakarta.go.id ; www.yogyakarta.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : *070/1897*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ENY RETNOWATI, SH**
NIP : 19610303 198803 2 004
Jabatan : Sekretaris
Instansi : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

menerangkan bahwa :

Nama : **CHOIRINA TIEN ROSYADI**
NO MHS / N I M : 10340204
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Yogyakarta

telah melakukan penelitian pada tanggal 10 April 2014 sampai dengan 12 Mei 2014 di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dengan judul Proposal : "IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA".

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk bisa dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, *16* Mei 2014

An. KEPALA
Sekretaris,



Rip
ENY RETNOWATI, SH
NIP. 19610303 198803 2 004



SEGORO AMARTO
SEMANGAT GUTONG BUDUNG ADASWE MAJUNE NGAYOGYAKARTA
KEMANDIRIAN - KEDISIPLINAN - KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN

CURRICULUM VITAE

A. Identitas Diri

Nama : Choirina Tien Rosyadi
Tempat/tanggal lahir : Kebumen, 29 Desember 1990
Nama Ayah : Munadir
Nama Ibu : Rosidah
Alamat Asal : Tanjungsari, RT 1, RW 4, Petanahan, Kebumen
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
E-mail : teen.tha@gmail.com
No. HP : 085726320732

B. Riwayat Pendidikan

1. MIN Tanjungsari, Lulus Tahun 2003
2. Mts Wathoniyah Islamiyah Karangduwur, Lulus Tahun 2006
3. MA Wathoniyah Islamiyah Karangduwur, Lulus Tahun 2009
4. Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga,
Lulus Tahun 2014